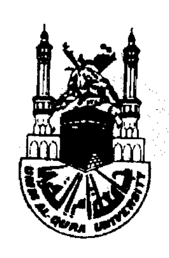
المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



دراسة
المشكلات الإنسانية في الحج
مشكلة المفقودات في موسم حج ١٤١٧هـ

إعداد
الدكتور/ محمود محمد عبدالله كسناوي
أستاذ مشارك علم الاجتماع التربوي
قسم التربية الإسلامية ـ كلية التربية ـ جامعة أم القرى ـ مكة المكرمة

الأستاذ/ مكي علي حنين (مساعد باحث)
ماجستير الإدارة التربوية ـ جامعة أم القرى ـ مكة المكرمة



بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

يسر فريق البحث أن يتقدموا بخالص الشكر والتقدير لمعالي مدير جامعة أم القرى الأستاذ الدكتور/ سهيل بن حسن قاضي على الجهود المبذولة في تشجيع ودعم الدراسات التي تخدم ضيوف الرحمن.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لسعادة مدير عام مركز أبحاث الحج الدكتور/ أسامة بن فضل البار على إتاحة الفرصة لنا لإجراء هذه الدراسة الحيوية والمفيدة للمعتمرين والحجاج والمسئولين في الأجهزة الأمنية.

والشكر والتقدير لموظفي مركز أبحاث الحج إداريين وفنيين على التسهيلات الإدارية والتنفيذ الفني في تصوير مواقع حدوث مشكلة المفقودات.

والشكر والتقدير لسعادة قائد قوات أمن الحج العقيد مساعد بن عيد الحربي، ومدير مركز المفقودات الرائد عبدالله الثبيتي وموظفي مركز المفقودات على مساعدة فريق البحث في مقابلة المتضررين من مشكلة المفقودات وتطبيق الجانب الميداني للدراسة في مركز المفقودات وفي الأماكن التي تحدث فيها مشكلة المفقودات.

ملخص البحث

عنوان البحث: المشكلات الإنسانية في الحج « المفقودات خلال موسم حج ١٤١٧هـ ».

الباحث الرئيس: الدكتور/ محمود محمد عبدالله كسناوي.

مساعد باحث: الأستاذ/ مكي علي حنين.

من المعروف عالمياً أن المملكة العربية السعودية تجتذب أنظار العالم بما تقوم به من جهود كبيرة في سبيل إعلاء كلمة الله عزَّ وجلّ والعمل المستمر على التضامن الإسلامي.

ومن المعروف تاريخياً أن المملكة العربية السعودية تقوم بخدمة ضيوف الرحمن المعتمرين والحجاج وتسهيل مهامهم ومساعدتهم للقيام بأداء فريضة الحج بيسر وسهولة.

ومن المعروف أنه يفد إلى مكة المكرمة في موسم الحج أعداد كبيرة من الحجاج، وإن تواجد الأعداد الكبيرة في أماكن محددة وأوقات معلومة يؤدي إلى حدوث بعض المشكلات الإنسانية والتي من ضمنها فقدان الأموال والوثائق الرسمية والأغراض الشخصية خاصة في المسجد الحرام أثناء الطواف وفي الصفا والمروة وعند مداخل المسجد الحرام وفي الساحات المحيطة بالحرم المكي.

وإن تعرض الحجاج لمشكلة المفقودات يجعلهم يشعرون بالقلق والاضطراب وعدم الراحة النفسية. من هذا المنطلق رأى مركز أبحاث الحج بجامعة أم القرى

القيام بهذه الدراسة للتعرف على حجم مشكلة المفقودات وأبعادها المختلفة وأسبابها المتعددة ومن ثم التوصل إلى طرق العلاج المناسبة ليتسنى للحجاج أداء فريضة الحج براحة نفسية.

وتكمن مشكلة البحث في أن وجود مشكلة المفقودات قد يعطي انطباعاً للحجاج بأن المفقودات تحدث نتيجة للسرقة، وأنه لاتوجد ضوابط أمنية لحماية الحجاج من التعرض للمشكلات الإنسانية. لذا يهدف البحث إلى التعرف على الأماكن التي تحدث فيها المفقودات والأسباب المؤدية لذلك، إضافة إلى التعرف إلى على الخلفية التعليمية والاقتصادية للمتضررين، وجنسيات الحجاج التي غالباً ما يتعرضون لمشكلة المفقودات.

ولقد تم تطبيق الدراسة في مركز المفقودات الوحيد والذي يقع بجوار باب الصفا حيث تتوافد أعداد كبيرة يومياً بعد أداء الصلوات وخاصة في العشرة الأيام الأولى من شهر ذي الحجة للتبليغ عن تعرضهم لمشكلة المفقودات. ولقد تم التوصل إلى أن قيادة قوات أمن الحرم المكي الشريف تبذل جهوداً كبيرة لمساعدة المتضررين للحصول على مفقوداتهم، غير أن الملاحظ وجود مركز واحد فقط للمفقودات الأمر الذي أداى إلى عدم استطاعة الكثير من المتضررين التبليغ عن مفقوداتهم، إضافة إلى قلة عدد الموظفين بالمركز وإلى عدم توفر مترجمين يتحدثون اللغات الأردية والأفريقية لمساعدة المتضررين.

هذا بالإضافة إلى أن مساحة مركز المفقودات ضيقة وصغيرة مما يجعل من الصعب عرض المفقودات ليتسنى للجميع مشاهدتها، كما أن مركز المفقودات تقع في مكان غير بارز وغير معروف للكثير من الحجاج. وتم التوصل إلى أن

أعلى نسبة من الحجاج المتضررين هم من الباكستانيين، وأن بعض المفقودات تمت عن طريق النشل.

هذا مع ملاحظة أن الموظفين بمركز المفقودات يقوموا بتدوين عناوين المتضررين للاتصال بهم عند الحصول على مفقوداتهم، ولكن لقلة عدد الموظفين أدى ذلك إلى عدم استفادة الكثير من الحجاج من خدمات مركز المفقودات.

ولذا توصي الدراسة بتوفير ثلاثة مراكز أخرى للمفقودات بجوار باب السلام، وباب العمرة، وباب الفتح، هذا بالإضافة إلى المركز الحالي الموجود بجوار باب الصفا، وتوفير أعداد كبيرة من الموظفين والمترجمين، وتوفير موظفين للقيام بأعمال البحث والتحري داخل المسجد الحرام والقبض على النشالين الذين يقومون بالسرقة ويتسببون في مشكلة المفقودات.

ولاشك أن الدراسة تفيد المسئولين بقيادة قوات أمن الحرم المكي بالتعرف على ما ينبغي أن يقوم به مركز المفقودات وعلى المتطلبات والاستعدادات المادية والبشرية للحد من مشكلة المفقودات.

فهرس المحتويات

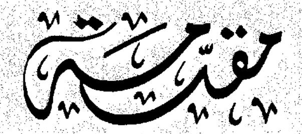
الموضوع　　　　صفحة

الموضوع	صفحة

فهرس الجداول

الجدول | صفحة

الجدول صفحة



مقدمة

من المعروف عالمياً أن المملكة العربية السعودية تجتذب أنظار العالم بما تقوم به من جهود كبيرة في سبيل إعلاء كلمة الله عزّ وجلّ والعمل المستمر على التضامن الإسلامي، ووحدة الأمة الإسلامية لبلوغ الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها المجتمعات الإسلامية.

ونظراً لمكانة المملكة العربية السعودية الرفيعة والراقية بين شعوب العالم بما حباها الله من موقع متميز وبما تشتمل أراضيها على أقدس بقاع المعمورة، فإن المسئولين فيها من واقع هذا المنظور يعملون ليل نهار في سبيل المحافظة على قدسية الأماكن المقدسة والمشاعر المقدسة والسعي الدؤوب نحو توفير أسباب الراحة والاطمئنان للمعتمرين وزوّار المسجد النبوي والأماكن المقدسة وحجاج بيت الله الحرام.

ومن هذا المنطلق تم تنفيذ العديد من المشاريع المقدسة، والتي من أهمها توسعة الحرمين الشريفين لاستيعاب ملايين المعتمرين والحجاج والزوّار، وتوسعة الطرق وإنشاء الجسور والأنفاق لتسهيل حركة المواصلات للوصول إلى المشاعر في الأوقات المحددة.

وإنه من المعروف تاريخياً أن المملكة العربية السعودية تقوم بخدمة وحماية الحرمين الشريفين والتخطيط والتنفيذ وتطور وتحسين الأماكن المقدسة وذلك لراحة المعتمرين والزوّار وحجاج بيت الله الحرام ومساعدتهم للقيام بأداء فريضة الحج بسهولة ويسر.

وإن المملكة العربية السعودية كذلك من واقع مسئولياتها تقوم بتنظيم الحج على مختلف المجالات والمستويات مجندة في ذلك كافة الوزارات والقطاعات الحكومية للقيام بالدور الفعّال في مجال الخدمات والتنظيمات والتوعية والنواحي الأمنية.

ومن المعروف أنه يفد إلى مكة المكرمة في موسم الحج أعداد كبيرة من الحجاج مواطنين ومقيمين ومن خارج المملكة العربية السعودية لأداء فريضة الحج. لذا كان لزاماً على المسئولين في المملكة العربية السعودية القيام بعمليات التخطيط والتنظيم لخدمات المعتمرين، وتجنيد كافة السبل والوسائل الأمنية للمحافظة على أمن ضيوف الرحمن والقضاء على ماقد ينجم من ظواهر سلبية أو مشكلات إنسانية تلحق أضراراً بممتلكات الحجاج.

وإن تواجد الأعداد الكبيرة من ضيوف الرحمن في أماكن محددة وفي أوقات معلومة يؤدي ذلك إلى حدوث الازدحام الشديد وحدوث بعض المشكلات الإنسانية والتي من ضمنها فقدان الوثائق الرسمية والأموال والأمتعة والأغراض الشخصية في المسجد الحرام، وفي الساحات المحيطة بالمسجد الحرام.

وقد يتعرض الحاج لفقدان الأموال والأمتعة دون أن يشعر أو قد يقوم بوضع الأمتعة في أماكن معيّنة، وعدم معرفة المكان عند العودة إليها لكبر مساحة المسجد الحرام، أو قد يكون نتيجة لاتخاذ بعض الحجاج ساحات المسجد الحرام سكناً لهم وبالتالي توضع أغراضهم بالخطأ في أوعية النفايات، أو قد يتم سرقتها.

وتحدث المفقودات أثناء الطواف والسعي وأثناء الخروج من المسجد الحرام بسبب الازدحام الشديد وما يرتبط به من قلق واضطراب وضيق أثناء السرحان والتفكير في الأهل والأقرباء أو أثناء النوم، وتحدث مفقودات الأموال عن طريق السرقة في الأماكن التي يكثر فيها الازدحام.

وإن تعرض الحجاج لمشكلة المفقودات يجعلهم يشعرون بالقلق والاضطراب وعدم الراحة النفسية الأمر الذي قد يؤثر على الاطمئنان والتوازن النفسي أثناء أداء النسك، من هذا المنطلق رأى مركز أبحاث الحج بجامعة أم القرى القيام بهذه الدراسة للتعرف على حجم مشكلة المفقودات وأبعادها المختلفة وأسبابها المتعددة ومن ثم التوصل إلى طرق الصلاح المناسبة ليتسنى للحجاج أداء فريضة الحج براحة نفسية ويسر وسهولة.

* مشكلة البحث:

إن تعـرض المعتـمـرين لمشكلة المفـقـودات يجعـهلم يشـعـرون بالقلق والاضطراب وعدم الراحة النفسـية الأمر الذي يؤثر على الاطمئنان والتوازن النفسي أثناء أداء فريضة الحج، هذا بالإضافة إلى تعرض الحجاج لهذه المشكلة له آثار سلبية وأضرار مالية خاصة إذا كانت قيمة المفقودات تؤثر على درجة الاستعداد المادي لدى الحاج، من هذا المنطلق نبعت مشكلة البحث وهي أن الملاحظ في شهر رمضان خاصة خلال العشر الأيام الأخيرة توافد أعداد كبيرة من المعتـمرين على مركز المفقودات للإدلاء بمعلومات تفيد بأنه فقدت منهم وثائق رسمية أو أموال أو أغراض شخصية.

كما تكمن مشكلة البحث في أن وجود ظاهرة المفقودات سواءً كانت في الوثائق أو الأموال أو الأغراض أو الممتلكات خلال موسم الحج قد يعطي انطباعاً للقادمين للعمرة خاصة من خارج المملكة العربية السعودية بأن المفقودات تحدث نتيجة السرقة وعدم توفر النواحي الأمنية، وهذا بالطبع يعتبر مغايراً للواقع ويتنافى مع ماتقوم به المملكة العربية السعودية حكومة وشعباً من مجهوداات تنظيمية وتنفيذية وأمنية لراحة الحجاج.

كما تكمن مشكلة البحث في أن الذين يقومون بالسرقة والتسبب في ظاهرة المفقودات من هذا الجانب يسببون إزعاجاً للحجاج الذين يتضررون بفقدان أموالهم أو وثائقهم الرسمية أو أمتعتهم، ذلك أن الذين يفقدون وثائقهم الرسمية خاصة رخص الإقامات أو تذاكر السفر، أو البطاقات الشخصية يجدون صعوبة في التنقل والحركة والعودة إلى أماكن إقامتهم.

هذا بالإضافة إلى أن الذين يفقدون أموالهم يعيشون حالة نفسية غير مستقرة نظراً لعدم تمكنهم من تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم في الغذاء وشراء مايحتاجونه من ضروريات.

ولأن المملكة العربية السعودية تبذل جهوداً كبيرة في توفير سبل الأمن والأمان والراحة النفسية للمعتمرين، لذا رأى فريق البحث بتكليف من مركز أبحاث الحج بجامعة أم القرى بمكة المكرمة دراسة هذه المشكلة للتعرف على أسبابها وجوانبها المختلفة لوضع العلاج المناسب أو للتخفيف من هذه المشكلة.

* أهمية البحث:

وتكمن أهمية إجراء هذا البحث في أن المملكة العربية السعودية تقوم بتوفير كافة الخدمات وتهيئة كافة المتطلبات لمساعدة المعتمرين للإقامة وأداء المناسك بعيداً عن الخوف أو القلق أو فقدان الأموال والأمتعة. لذا كان التعرف على الجوانب والأسباب المختلفة لمشكلة المفقودات يسهم في إيجاد الحلول المناسبة للحد أو التخفيف من ظهور هذه المشكلة، ويكلل جهود المسئولين بالنجاح ويعطي انطباعاً إيجابياً للمعتمرين بالأمن والأمان في المسجد الحرام والمشاعر المقدسة.

كما أن من مبررات إجراء هذا البحث استمرارية وجود مشكلة المفقودات سنوياً خاصة أثناء موسم الحج الأمر الذي قد يعطي انطباعاً لضيوف الرحمن بأنه من السهولة فقدان الأموال والأمتعة في المسجد الحرام والمشاعر المقدسة. لذا فإن نتائج البحث تساعد في الحد من هذه المشكلة، وأن التعرف على أماكن

الازدحام وكثرة وجود مشكلة الفقدان يساعد في تكثيف عمليات التوعية والمراقبة والإرشاد في تلك الأماكن للتخفيف من ظهور المشكلة.

وعندما يفقد بعض الحجاج أموالهم وأمتعتهم تتأثر أحوالهم الأمر الذي قد يؤثر على راحتهم النفسية أثناء القيام بأداء المناسك. لذا فإن نتائج البحث والحلول المقترحة تسهم في مساعدة الحجاج على أداء المناسك بسهولة ويسر.

كما تكمن أهمية البحث في أن المملكة العربية السعودية تبذل قصارى جهودها لتوفير الخدمات والاحتياجات للحجاج خاصة في موسم الحج وذلك لمساعدتهم لأداء فريضة الحج براحة وطمأنينة.

ونظراً لمكانة المجتمع العربي السعودي على المستوى العالمي، وسمعة المملكة العربية السعودية عالمياً كدولة سباقة دوماً لمديد العون والمساعدة للمحتاجين والمتضررين، والمساهمة الفعَّالة في الحد من المشكلات التي قد يعاني منها الحجاج خلال موسم الحج. لذا فإن هذه الدراسة تعتبر مهمة للوقوف على أبعاد مشكلة المفقودات والوصول إلى النتائج الفعَّالة. كما تكمن أهمية الدراسة حسب الآتي:

١ ـ تفيد هذه الدراسة مركز المفقودات بشرطة الحرم وذلك بالتعرف على حجم المشكلة وأسبابها وأبعادها المختلفة ومن ثم القيام بتكثيف الجهود وتجنيد الطاقات البشرية لاستقبال البلاغات اليومية الكبيرة والتي يدلي بها أعداد كبيرة من الحجاج خاصة في العشرة الأيام الأولى من موسم الحج، ومن ثم مساعدة المتضررين في الحصول على مفقوداتهم.

٢ ـ تفيد هذه الدراسة جهاز الأمن العام والشرطة بوزارة الداخلية وذلك بالتعرف على حجم المشكلة ومن ثم القيام بتوفير الإمكانات الضرورية واللازمة لاستيعاب الأعداد الكبيرة من المتضررين من مشكلة المفقودات، علماً بأنه لايوجد سوى مركز واحد للمفقودات بجوار باب الصفا خارج المسجد الحرام، وأن هذا المركز صغير ومساحته ضيقة لاتتناسب والأعداد الكبيرة من المتضررين.

٣ ـ كما تفيد هذه الدراسة المسئولين بوزارة الإعلام في المملكة العربية السعودية وأجهزة الإعلام الخارجية وذلك بالأخذ في الاعتبار نتائج الدراسة والأضرار التي تلحق بالمتضررين من مشكلة المفقودات ومن ثم القيام بالتوعية الإعلامية اللازمة للقادمين إلى الحج.

٤ ـ وتفيد الدراسة الحجاج وذلك بأخذ الحيطة والحذر ووضع وثائقهم وممتلكاتهم وأموالهم في أماكن آمنة خارج المسجد الحرام.

٥ ـ أن التعرف على أماكن حدوث المفقودات في المسجد الحرام يساعد المسئولين على تكثيف البحث والتحري في تلك الأماكن لحماية الحجاج من الوقوع في مشكلة المفقودات.

* أهداف البحث:

بناءً على مشكلة البحث المتضمنة معاناة بعض الحجاج لفقدان أموالهم وأمتعتهم أثناء تواجدهم في المسجد الحرام.

فإن أهداف البحث وفقاً للآتي:

١ ـ التعرف على الأماكن التي تكثر فيها المفقودات في المسجد الحرام والمشاعر المقدسة.

٢ ـ التعرف على البلاغات اليومية بالنسبة للمفقودات.

٣ ـ التعرف على نوعية وقيمة المفقودات.

٤ ـ التوصل إلى الأسباب المؤدية إلى فقدان الأموال والأمتعة والوثائق الرسمية.

٥ ـ التعرف على الأوقات الزمنية التي تكثر فيها المفقودات.

٦ ـ التعرف على كيفية حدوث المفقودات.

٧ ـ التعرف على الحالة النفسية للحجاج أثناء فقدانه للأموال والأمتعة.

٨ ـ التعرف على الحالة أو الأداء الذي يقوم به الحاج أثناء فقدانه الأموال أو الأمتعة.

٩ ـ التوصل إلى الخلفية التعليمية والمستوى الاقتصادي للذين يتضررون من مشكلة المفقودات.

١٠ ـ التعرف على العمر الزمني للذين يعانون من مشكلة المفقودات.

١١ ـ معرفة الجنسيات التي تعاني من مشكلة المفقودات «ذكور وإناث».

١٢ ـ التوصل إلى نسبة الذين يتحصلون على مفقوداتهم من قبل مراكز المفقودات أو مراكز الشرطة.

١٣ ـ التعرف على فعالية وجهود وبرامج توعية الحجاج بعدم الوقوع في مشكلة المفقودات.

١٤ ـ التعرف على الإجراءات المتبعة من قبل الموظفين بمركز المفقودات للتأكد من ملكية المفقودات لأصحابها.

١٥ ـ التعرف على المفقودات التي تتم عن طريق السرقة.

١٦ ـ التعرف على عدد مرات تعرض الحجاج لمشكلة المفقودات.

* تساؤلات البحث:

بناءً على الجوانب المختلفة لمشكلة المفقودات يكمن التساؤل الرئيسي في الآتي:

(ما الأبعاد المختلفة لمشكلة المفقودات في الحج ؟)

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

١ ـ ماهي الجنسيات التي ترددت لمركز المفقودات للتبليغ عن المفقودات؟

٢ ـ ما المستوى العلمي للمتضررين من مشكلة المفقودات؟

٣ ـ ما الحالة الوظيفية والمهنية للمتضررين من مشكلة المفقودات؟

٤ ـ ما المستوى الاقتصادي للمتضررين من مشكلة المفقودات؟

٥ ـ ما نوعية وقيمة المفقودات؟

٦ ـ ما الأماكن التي تكثر فيها المفقودات في موسم الحج؟

٧ ـ ما الأسباب المؤدية إلى فقدان الوثائق الرسمية والأموال؟

٨ ـ هل توجد علاقة بين مشكلة المفقودات وظاهرة السرقة داخل المسجد الحرام؟

٩ ـ مادور الموظفين في مركز المفقودات في مساعدة الحجاج على الحصول على مفقوداتهم؟

١٠ ـ ما الصعوبات التي واجهت المتضررين للتبليغ عن مفقوداتهم؟

١٠ ـ هل تلقى الحجاج نصائح وإرشادات بعدم الوقوع في مشكلة المفقودات؟

* مصطلحات البحث:

ورد في تاج العروس للزبيدي معنى فقد بأنها تدل على ذهاب شيء وضياعه، وفقد الشيء بمعنى فقد: ورد في لسان العرب لابن منظور كلمة فقد وهي بمعنى فقد الشيء يفقده فقداً وفقداناً، وفقوداً، فهي مفقود وفقيد أي عدمه، « ابن منظور، دت، ص٣٣٧ ».

وفي قاموس المحيط للفيروز أبادي وردت كلمة فقد بمعنى يفقده فقداً وفقداناً، والفقد هنا بمعنى العدم أي فقد الشيء، عدمه « الفيروز، ١٤٠٣هـ، ص٣٢٣ ».

وورد في كتاب الصحاح للجوهري: فقدت الشيء أفقده فقداً وفقداناً، وتفاقد القوم أي فقد بعضهم بعضاً « الجوهري، ١٣٧٦، ص٥٢٠ ».

وورد في كتاب العين للفراهيدي بأن الفقد هو فقدان الشيء، ويقال امرأة فاقد أي مات ولدها « الفراهيدي، ١٩٨٢، ص١٢١ ».

ومن هذه التعريفات يتضح بأن المقصود بالمفقودات هو فقد الأموال أو الوثائق الرسمية أو الأغراض الشخصية، وقد يتحصل المتضررين على مفقوداتهم، وقد لايتحصلون عليها.

مشكلة المفقودات في موسم الحج

من المعروف عالمياً أن المملكة العربية السعودية تجتذب أنظار العالم بما تقوم به من جهود في سبيل إعلاء كلمة الله وخدمة ضيوف الرحمن المعتمرين والحجاج. وفي شهر رمضان والحج يفد عشرات الألوف إلى مكة المكرمة لأداء مناسك العمرة وفريضة الحج.

وقد يتعرض الحاج أو الحاج لفقدان الأموال والأمتعة دون أن يشعر أو قد يقوم بوضع الأمتعة في أماكن معيّنة، وعدم معرفة المكان عند العودة إليه لكبر مساحة المسجد، أو قد يكون نتيجة لاتخاذ بعض المعتمرين والحجاج مساحات المسجد الحرام سكناً لهم وبالتالي توضع بالخطأ في أوعية النفايات أو يتم سرقتها. وتحدث المفقودات أثناء الطواف والسعي، أثناء رمي الجمرات بسبب الازدحام وما يرتبط به من قلق واضطراب وضيق أثناء السرحان والتفكير في الأهل أو أثناء النوم، وتحدث مفقودات الأموال عن طريق السرقة في الأماكن التي يكثر فيها الازدحام.

وإن تعرض الحجاج لمشكلة المفقودات يجعلهم يشعرون بالقلق والاضطراب وعدم الراحة النفسية الأمر الذي قد يؤثر على الاطمئنان والتوازن النفسي أثناء المناسك. من هذا المنطلق نبعت مشكلة البحث وهي أن المملكة العربية السعودية تجند كافة الطاقات والإمكانات المادية والبشرية لراحة الحجاج ولمساعدتهم على أداء فريضة الحج بيسر وسهولة، ولكن مع ذلك يتعرض بعض

المعتمرين والحجاج لمشكلة فقدان أموالهم أو أغراضهم الشخصية وهذه المشكلة تؤثر سلباً على ما تقوم به المملكة العربية السعودية من جهود ناجحة في خدمة ضيوف الرحمن.

ولاشك أن تعرض الحجاج لهذه المشكلة له آثار سلبية وأضرار مالية خاصة إذا كانت قيمة المفقودات تؤثر على درجة الاستعداد المادي لدى الحاج.

ومن المعروف أنه خلال موسم الحج تتوافد أعداد كبيرة من الحجاج من خارج المملكة العربية السعودية وداخلها لأداء فريضة الحج، وتتزايد حركة الأعداد الكبيرة في العشرة الأولى من شهر ذي الحجة.

ولاشك أن تواجد هذه الأعداد الكبيرة في المسجد الحرام يؤدي إلى الازدحام الشديد خاصة أثناء الطواف والسعي وعند الدخول إلى المسجد الحرام لأداء الصلوات المفروضة وصلاة القيام.

ويتولد عن هذا الازدحام وجود بعض المشكلات الإنسانية والتي من ضمنها مشكلة المفقودات، وهي عبارة عن فقدان الوثائق الرسمية والأموال والأغراض الشخصية، الأمر الذي يؤدي إلى إلحاق الأضرار بالمتضررين من هذه المشكلة.

وتحدث مشكلة المفقودات بصورة كبيرة أثناء الطواف خاصة بالقرب من الحجر الأسود وباب الكعبة والركن اليماني وداخل حجر سيدنا إسماعيل، كما تحدث المشكلة أثناء السعي خاصة في الصفا والمروة وأحياناً يفقد بعض الحجاج أغراضهم الشخصية أثناء النوم داخل المسجد الحرام وفي الساحات المجاورة للمسجد الحرام.

ومن ضمن أسباب الوقوع في مشكلة المفقودات قيام بعض الحجاج بوضع أغراضهم في مكان معيّن في المسجد الحرام وعندما يعودون للبحث عنها لايجدونها في أماكنها، وبعض الحجاج يضعون أغراضهم الشخصية في مكان معيّن في المسجد الحرام ولايستطيعون الاهتداء إلى المكان عند العودة إليها.

ولاشك أن بعض الحجاج يتسببون في الوقوع في المشكلة وذلك بسبب الإهمال وعدم الحرص في وضع أغراضهم في أماكن آمنة قبل الدخول إلى المسجد الحرام. فالبعض مثلاً يحمل الوثائق الرسمية في محفظة الجيب مما يؤدي إلى تعرضها للسرقة والفقدان، وبعض الحجاج يحملون أموالهم معهم أثناء الطواف والسعي وهذا يؤدي بالطبع إلى سرقتها وفقدانها خاصة عندما يشتد الزحام.

ولقد لاحظ فريق البحث أنه بعد الانتهاء من الصلاة المفروضة، وبعد صلاة القيام يتوجه أعداد كبيرة من المصلين والمعتمرين لمركز المفقودات للإدلاء بمعلومات تدل عن فقدانهم لوثائق رسمية أو للأموال أو الأغراض الشخصية.

موقع مركز المفقودات:

يوجد مركز واحد للمفقودات يقع بجوار باب الصفا وملحق بشرطة الحرم. والمركز عبارة عن غرفة صغيرة يوجد فيها أربعة موظفين لاستقبال التبليغ بالمفقودات.

ومن الملاحظ أن مركز المفقودات يعتبر صغيراً ولايستوعب المفقودات التي يتم تسليمها للمركز.

ولقد لاحظ فريق البحث وجود كميات كبيرة من حقائق اليد، وأحزمة، وحقائب نسائية، ومفاتيح ووثائق رسمية، وتم وضع هذه الكميات في أماكن داخل غرفة المركز، ومن الممكن مشاهدتها من خارج الغرفة، إلا أن كثرة المفقودات جعلت من الصعب عرضها ليتمكن الجميع من مشاهدتها، وهذا بالطبع من السلبيات التي ينبغي تلافيها وهو البحث عن مكان واسع يتيح فرصة عرض المفقودات بطريقة واضحة ويتيح فرصة دخول المتضررين للإدلاء بالتبليغ.

جهود قيادة قوات أمن الحرم في مساعدة المتضررين:

إن من ضمن مهام قائد قوات أمن الحرم العقيد مساعد الحربي الإشراف المباشر على أداء الموظفين بمركز المفقودات والمتابعة المستمرة لعملية مساعدة المتضررين. ويقوم رئيس قسم المفقودات الرائد عبدالله الثبيتي بالتواجد يومياً في مركز المفقودات لتوجيه العمل وتنظيم أداء الموظفين، والاستماع إلى شكوى المتضررين ومطالبهم.

مهام مركز المفقودات:

يقوم مركز المفقودات بالعمل على مدار أربعة وعشرين ساعة يومياً لاستقبال المتضررين ومساعدتهم في الحصول على مفقوداتهم، ومن منطلق هذا الحرص يقومون بالمهام الآتية:

١ ـ استقبال المتضررين وأخذ معلومات عن نوعية المفقودات والأماكن التي يعتقدون أنهم فقدوا فيها مفقوداتهم، إضافة إلى اليوم والساعة

التي حدثت فيها حالة الفقدان. ويتم تدوين ذلك في استمارات خاصة يتم الرجوع إليها، ويتم أخذ إقرار من المتضرر بأن المعلومات التي أدلى بها صحيحة وأنه يتحمل مسئولية عدم صحة المعلومات، خاصة وأن الذين تفقد منهم رخص الإقامة يتسلمون خطابات مركز المفقودات لإدارة جوازات العاصمة المقدسة لتسهيل مهمة المرور إلى أماكن إقامتهم.

٢ ـ يقوم مركز المفقودات بتسليم المتضررين إفادة بالمفقودات لتسليمها لمن يهمه الأمر وذلك للحصول على بدل فاقد من الجهات المسئولية (انظر ملحق رقم ١ والملحق رقم ٢).

٣ ـ يقوم مركز المفقودات بتسليم الأشخاص الذين فقدوا جوازات سفرهم أو رخص الإقامة خطابات لإدارة جوازات العاصمة المقدسة لتسهيل مهمة سفرهم إلى أماكن إقامتهم (انظر ملحق رقم ٣).

٤ ـ يقوم المركز باستلام المفقودات وترتيبها وتبويبها وعرضها في أماكن يسهل مشاهدتها داخل غرفة مركز المفقودات.

٥ ـ بالنسبة للمفقودات التي يوجد عليها أسماء أصحابها فإن مركز المفقودات يقوم يومياً بكتابة بيانات تفصيلية يوضح فيها الاسم، والجنسية، ونوع المفقودات، ورقمها، واليوم الذي تم تسليمها لمركز المفقودات، وتوضع هذه البيانات يومياً أمام باب المسجد الحرام المواجه لمركز المفقودات ليستطيع الجميع مشاهدتها (انظر الملحق رقم ٣).

جوانب ينبغي أخذها في الاعتبار
لتطوير عملية مساعدة المتضررين من ظاهرة المفقودات

بالرغم من أن مركز المفقودات يقوم بجهود كبيرة في مساعدة المتضررين من ظاهرة المفقودات، إلا أن هنالك جوانب ينبغي أخذها في الاعتبار لمساعدة المتضررين من ظاهرة المفقودات وهي كما يلي:

١ ـ وجود مركز واحد فقط لاستقبال بلاغات المفقودات التي تحصل ادخل المسجد الحرام، لايكفي مقارنة بالأعداد الكبيرة من المصلين والمعتمرين.

٢ ـ صغر مساحة مركز المفقودات لايساعد في التجاوب مع المتضررين حيث لوحظ أن بعض المتضررين ينتظرون أدوارهم في الإدلاء بحالة مفقوداتهم لساعات طويلة، ومن ثم يغادرون دون التمكن من الحصول على المساعدة.

٣ ـ قلة عدد الموظفين في مركز المفقودات يؤدي ذلك إلى عدم التمكن في مساعدة الأعداد الكبيرة من المتضررين.

٤ ـ عدم وجود من يتحدث اللغة الإنجليزية أو اللغات الأخرى مثل الأردية والهوساوية والأندونيسية يؤدي كل ذلك إلى عدم الفهم والتجاوب من موظفي المركز والمتضررين.

هذا مع ملاحظة غياب برامج التوعية والإرشاد الأمر الذي أدى إلى وقوع العديد من الحجاج في مشكلة المفقودات.

الدراسات السابقة

تقوم المملكة العربية السعودية سنوياً بالتخطيط العملي والتنظيم والتنفيذ وتجند كافة الطاقات البشرية لتوفير الراحة والاطمئنان للمعتمرين والحجاج، ولم يقتصر الأمر على ماتقوم به الوزارات والمؤسسات المختلفة من جهود وخدمات في التوعية والإرشاد، بل يتعدى ذلك ليشمل إجراء الأبحاث وكتابة التقارير والمتابعة للتوصل إلى وسائل وأساليب متطورة في خدمة المعتمرين وضيوف الرحمن.

وفي مجال بحث مشكلة المفقودات تقوم شرطة العاصمة المقدسة وشرطة الحرم بكتابة تقارير سنوية عن أبعاد المشكلة وكيفية معالجتها في شهر رمضان والحج.

ولأن فقدان الأموال والأمتعة قد يتم عن طريق السرقة أو لقيام المتسولون بأخذ مايشاهدونه ملقي على الأرض أو بسبب افتراش المعتمرين والحجاج ساحات الحرم وقيام عمّال النظافة برمي الملابس في النفايات.

من هذا المنطلق توجد دراسات لها علاقة بمشكلة المفقودات وهي كمايلي:

١ - بحث بعنوان **« ظاهرة السرقة أثناء فترة الحج عام ١٤١٠هـ »**، إعداد الدكتور/ محمود محمد كسناوي (باحث رئيس)، الأستاذ/ مكي علي حنين (مساعد باحث)، ولقد تم التوصل إلى أن ظاهرة السرقة تنتشر بكثافة حول الكعبة الشريفة أثناء الطواف وفي الصفا والمروة

وعند الدخول إلى المسجد الحرام وقت الزحام، ومعظم المسروقات هي النقود، وتليها المجوهرات والأمتعة. كما تم التوصل إلى أن بعض المسروقات من الأمتعة والمجوهرات تركها أصحابها في مكان ولم يجدوها عند البحث عنها.

٢ ـ بحث بعنوان « **ظاهرة التسول من قبل بعض الحجيج عام ١٤٠٨هـ** »، إعداد الدكتور/ محمود محمد كسناوي، وقد أسفرت نتائج البحث عن:

> **« بعض المتسولين من الحجاج أفادوا بأنهم يقومون بالتسول لأن نقودهم وأمتعتهم فُقدت منهم، كما التوصل إلى أن بعض المتسولين يقومون بأخذ مايرونه ملقي على الأرض من أمتعة وأغراض، وهذا الأر يجعل أصحاب الأمتعة يفقدونها ويبحثون عنها ».**

٣ ـ بحث بعنوان « **الافتراش في الحج** »، إعداد الدكتور/ محمود محمد كسناوي، والدكتور/ زايد بن عجير الحارثي عام ١٤١٠هـ، وقد أسفرت نتائج البحث عن أن نسبة كبيرة من المفترشين يتخذون من جسر الجمرات مكاناً للافتراش، ولأن المفترشين يسكنون في الشوارع والطرقات ومعهم أمتعتهم. لذا فإن الأمتعة عرضة للفقدان.

وترتبط مشكلة المفقودات في العمرة والحج بمدى فعالية برامج التوعية للمعتمرين والحجاج وذلك لتوعيتهم وإرشادهم بالطرق السليمة للمحافظة على أغراضهم وممتلكاتهم.

وفي هذا الصـــدد أجــريت بعض الدراسطات بمركــز أبحــاث الحج وهي كمايلي:

١ ـ بحث بعنوان « **نفسيـة الحشود في الأماكن المقدسة وكيفيـة التعـامل معـهـمـا إعلامـيـاً** »، إعداد الدكـتـور/ زايد بن عـجيـر الحـارثي عـام ١٤١٦هـ، ولقـد تم التوصل بأنه في الحج والعمرة يتـجمع ويحتـشد عـشرات الآلاف من المعـتـمرين والحجيج في أماكن محددة وفي هذه الحـالة يحدث للبـعض حـالات من الضـغط النفـسي والتـوتر والقلق والإغماء، الأمر الذي قد يؤدي إلى حدوث مشكلات إنسانية أخرى من ضمنها بلاشك فقدان الأموال والأمتعة.

٢ ـ بحث بعنوان « **دور الإعـلام في تيـسيـر حركة الحجاج بالمشـاعـر** »، إعـداد مـركـز أبحـاث الحج عـام ١٤١٦هـ، ولقـد تم التـوصل إلى أن ازدحام الحجاج في يوم العيد وأيام التشريق بمعنى يتم حول الجمرات الأمر الذي يؤدي إلى وجود مفقودات كثيرة في الأموال والأمتعة.

٣ ـ بحث بعنوان « **الأسـاليب المثلى لتـوعـيـة الحـاج في بلد** »، إعـداد الدكـتـور/ مـانع بن حـمـاد الجـهـني، ١٤١٦هـ، ولقـد أسـفـرت نتـائج البحث عن (أن) بعض الحجاج يفدون إلى الديار المقدسة بدون دراية لما قد يعترضهم من ظروف أثناء فترة الحج الأمر الذي يجعلهم يقعون في بعض المشكلات الإنسانيـة. لذا أوصت الدراسة بأهميـة توعيـة الحاج في بلده بالتقيد بالتعليمات والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

٤ ـ بحث بعنوان « **الأساليب المثلى لتوعية الحاج في بلده ـ تجربة ماليزيا وأندونيسيا** »، إعداد الدكتور/ عبدالله أحمد عبدالله، لقد أوضح هذا البحث أن في ماليزيا وأندونيسيا يتم عقد دورات للمعتمرين والحجاج تشتمل على محاضرات توزيع كتيبات وتدريبات عملية يوضح فيها كيفية أخذ الاحتياطات اللازمة لعدم الوقوع في المشكلات الإنسانية أو التعرض لفقد الأموال والأمتعة.

ويرتبط بمشكلة البحث موضوعات في مجال الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية للمسنين والسلوك الإنساني والآثار السلبية للسلوك الإنساني الخاطيء، وسلوك المعتمرين والحجاج أثناء الازدحام والآثار السلبية لحالات القلق والاضطراب، إضافة إلى جهود وزارة الحج والوزارات المختلفة في تحقيق الأمن والأمان للحجاج والمعتمرين، وسوف يتم ربط الموضوعات بالجوانب المختلفة لمشكلات المفقودات.

منهج البحث:

حيث إن أهداف البحث تتركز حول معرفة الجوانب والأسباب المؤدية إلى مشكلة المفقودات. لذا تم استخدام المنهج الوصفي والذي يعتمد على معلومات وبيانات حول مشكلة معيّنة وتفسيرها وتحليلها والوقوف على أبعادها وإظهار النتائج والمقترحات والحلول المناسبة (زيان، ١٩٧٤م، ١٠٠ ـ ١٠١).

عينة البحث:

تم تطبيق البحث على الآتي:

١ ـ الحجاج الذين يقومون بالتبليغ عن مفقوداتهم لدى مراكز المفقودات ومراكز الشرطة.

٢ ـ الحجاج الذين يلاحظهم فريق البحث وهم يبحثون عن مفقوداتهم.

٣ ـ الموظفون والمسئولون بمراكز المفقودات ومراكز الشرطة حول المسجد الحرام وفي المشاعر.

تم إجراءات جمع المعلومات حسب الآتي:

١ ـ تم توزيع أفراد فريق البحث على مركز المفقودات والحرص على التواجد المستمر في موسم الحج لأخذ المعلومات من المتضررين بالمشكلة وتسجيلها في الاستبانة.

٢ ـ قام فريق البحث بحصر المفقودات الموجودة في مراكز المفقودات ومراكز الشرطة.

٣ ـ قام فريق البحث بأخذ معلومات من الأفراد الذين يتحصلون على المفقودات ويسلموها إلى مراكز المفقودات.

بناء الاستبانة:

بعد أن تم الاطلاع على الدراسات السابقة، وبناءً على أهداف وتساؤلات مشكلة البحث تم بناء الاستبانة وفقاً للآتي:

١ ـ تضمن البند الأول عبارات تتعلق بمعلومات عن الجنسية والعمر والمستوى التعليمي والاقتصادي والحالة الاجتماعية والنفسية.

٢ ـ تضمن البند الثاني عبارات حول أسباب حدوث مشكلة المفقودات.

٣ ـ تضمن البند الثالث عبارات حول أماكن حدوث المفقودات والأوقات التي تحدث فيها المشكلة.

٤ ـ تضمن البند الرابع عبارات حول إمكانية الحصول على المفقودات وفاعلية إجراءات التوعية والإرشاد.

صدق الاستبانة:

للتعرف على الصدق الظاهري للاستبانة تم عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين من جامعة أم القرى.

ثبات الاستبانة:

للحصول على درجة ثبات الاستبانة قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عدد من أفراد العيّنة وتم الحصول على درجات ثبات الاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون، حيث تم الحصول على درجة ارتباط ٧٨,٥ .

طريقة المعالجة الإحصائية:

تمت الاستعانة بالحاسب الآلي بجامعة أم القرى وذلك بإدخال المعلومات والحصول على النسب المئوية لكل مفردة من مفردات الاستبانة، وتم استخدام أسلوب الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل مفردات الاستبانات. وبناءً على ذلك تم عمل جداول يشتمل كل جدول على تحليل المفردة وأمام كل مفردة التكرارات والنسب المئوية التابعة لها.

حدود البحث:

الحدود المكانية:

تم تطبيق البحث في المسجد الحرام وفي الصفا والمروة وفي الساحات المحيطة بالمسجد الحرام.

الحدود الزمانية:

تم تطبيق البحث في موسم حج عام ١٤١٧هـ.

تحليل المعلومات

جدول رقم (١)

يوضح جنسيات الحجاج المتضررين من ظاهرة الفقدان

م	الجنسيــة	التكرارات	النسبة ٪
١	السعوديون	٥٥	٦,٠٪
٢	الإمارات	٠٣	٠,٣٪
٣	البحرين	٠٢	٠,٢٪
٤	عمان	٠٤	٠,٤٪
٥	الكويت	٠٣	٠,٣٪
٦	الأردن	٠٥	٠,٥٪
٧	سوريا	١٩	٢,١٪
٨	فلسطين	٠٧	٠,٨٪
٩	لبنان	٠٥	٠,٥٪
١٠	العراق	٠١	٠,١٪
١١	اليمن	١٥	١,٦٪
١٢	تونس	٠٢	٠,٢٪
١٣	الجزائر	٠٨	٠,٩٪
١٤	جيبوتي	٠٢	٠,٢٪
١٥	السودان	٣٢	٣,٥٪
١٦	الصومال	٠٢	٠,٢٪
١٧	ليبيا	٠١	٠,١٪
١٨	مصر	٢٠٢	٢٢,٢٪
١٩	المغرب	٠٢٥	٠٢,٧٪
٢٠	موريتانيا	٠٠٣	٠,٣٪

تابع جدول رقم (١)

يوضح جنسيات الحجاج المتضررين من ظاهرة الفقدان

م	الجنسيـــة	التكرارات	النسبة ٪
٢١	أفغانستان	٠٠٦	٪٠,٧
٢٢	أندونيسيا	٠٠٩	٪١,٠
٢٣	إيران	٠١٨	٪٢,٠
٢٤	باكستان	٢١٢	٪٢٣,٣
٢٥	الهند	١١٢	٪١٢,٣
٢٦	بنغلاديش	٠٨٤	٪٩,٢
٢٧	تركيا	٢٧	٪٣,٠
٢٨	سيرلانكا	٠٥	٪٠,٥
٢٩	الفلبين	٠٥	٪٠,٥
٣٠	ماليزيا	٠٢	٪٠,٢
٣١	أثيوبيا	٠٥	٪٠,٥
٣٢	تشاد	٠٢	٪٠,٢
٣٣	تنزانيا	٠١	٪٠,١
٣٤	السنغال	٠٢	٪٠,٢
٣٥	غينيا	٠١	٪٠,١
٣٦	نيجيريا	٠٣	٪٠,٣
٣٧	النيجر	٠٢	٪٠,٢
٣٨	بريطانيا	٠١	٪٠,١
٣٩	الاتحاد السوفيتي	٠٥	٪٠,٥
٤٠	جنسيات أخرى	١٠	٪١,١
٤١	جنسيات غير موضحة	٠١	٪٠,١
	المجموع	٩١٠	٪١٠٠

بالنسبة للتساؤل الأول والذي يتعلق بالجنسيات التي تضررت من مشكلة المفقودات في الحج فإن الجدول رقم (١) يوضح بأن الحجاج الباكستانيين يعتبروا من أكثر الجنسيات تضرراً بمشكلة المفقودات ٣ ,٢٣٪، ويليهم الحجاج القادمين من جمهورية مصر العربية ٢ ,٢٢٪ وحجاج من الهند ٣ ,١٢٪ ومن بنغلاديش ٢ ,٩٪.

ومن الملاحظ وجود نسبة من السعوديين الذين قدموا من مدن المملكة العربية السعودية المختلفة لأداء مناسك الحج، ونظرة إلى الجنسيات التي تعرضت لمشكلة المفقودات نجد أن حوالي أربعين جنسية تعرضت للمشكلة.

ولاشك أن بعض الجنسيات وجدت بعض الصعوبات في التعامل والتفاهم مع موظفي مركز المفقودات وذلك بسبب عامل اللغة، إضافة إلى الازدحام الشديد أمام مركز المفقودات.

جدول رقم (٢)

يوضح الجنس بالنسبة للحجاج المتضررين من ظاهرة المفقودات

م	الجنس بالنسبة للحجاج المتضررين	التكرارات	النسبة ٪
١	ذكـــــور	٨٥٥	٩٣,٩٪
٢	إنـــــاث	٠٥٥	٦,٠٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

ويتضح من الجدول رقم (٢) أن غالبية المتضررين هم من الذكور ٨ ,٩٣٪ وذلك لأن التركيز في تطبيق الدراسة كان على الحجاج الذكور، هذا

مع وجود نسبة كبيرة من النساء اللاتي تضررن من المشكلة ولكن لصعوبة مقابلة النساء وسط الازدحام الشديد لذلك تم تطبيق الدراسة بصورة كبيرة على الذكور.

هذا مع ملاحظة أن الجدول رقم (٢) يشير إلى وجود نسبة ٦٪ من الإناث المتضررات من مشكلة المفقودات.

ويتضح من الجدول رقم (٣) أن أكبر نسبة من الحجاج المتضررين تقع أعمارهم بين ٦٠ ـ ٦١ عاماً ٣٤,٢٪، وتعتبر هذه النسبة طبيعية لأن معظم الحجاج بصورة عامة أعمارهم بعد سن الستين.

ومن المعروف أن كبار السن غالباً ما يتعرضون لبعض المشكلات الإنسانية خاصة وأن البعض منهم يعانون من أمراض ومن تعب ومشقة السفر.

ومن الملاحظ أن بعض الحجاج في سن الشباب ١٢,٤٪ تعرضوا أيضاً لمشكلة المفقودات بالرغم من أن لديهم الوعي والقدرة لعدم التعرض للمشكلات الإنسانية.

ولقد كان يفترض أن الحجاج الذين تقع أعمارهم بين سن ٢٥ ـ ٣٤ يستطيعون أخذ الحيطة والحذر من الوقوع في مشكلة المفقودات، إلا أن واقع الدراسة أثبت بأن كافة أعمار الحجاج يتعرضون للمشكلة مع أن الغالبية تقع أعمارهم بعد سن الستين.

جدول رقم (٣)

يوضح العمر الزمني للمتضررين من ظاهرة المفقودات

م	العمر الزمني	التكرارات	النسبة ٪
١	من ١٥ ـ ١٩ عاماً	٠٠٦	٠,٦٪
٢	من ٢٠ ـ ٢٤ عاماً	٠٣٥	٣,٨٪
٣	من ٢٥ ـ ٢٩ عاماً	١١٣	١٢,٤٪
٤	من ٣٠ ـ ٣٤ عاماً	١١٥	١٢,٦٪
٥	من ٣٥ ـ ٣٩ عاماً	٠٩٠	٠٩,٨٪
٦	من ٤٠ ـ ٤٤ عاماً	٠٦٧	٠٧,٤٪
٧	من ٤٥ ـ ٤٩ عاماً	٠٦٧	٠٧,٤٪
٨	من ٥٠ ـ ٥٤ عاماً	٠٤٧	٥,٢٪
٩	من ٥٥ ـ ٥٩ عاماً	٠٢٤	٢,٥٪
١٠	من ٦٠ ـ ٦٤ عاماً	٣١٢	٣٤,٢٪
١١	من ٦٥ ـ ٦٩ عاماً	٠٠٧	٠,٧٪
١٢	من ٧٠ ـ ٧٤ عاماً	١٣	٠,١٤٪
١٣	من ٧٥ ـ ٧٩ عاماً	٠٨	٠,٨٪
١٤	من ٨٠ ـ ٩٥ عاماً	٠٦	٠,٦٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

جدول رقم (٤)

يوضح المستوى التعليمي للمتضررين من ظاهرة المفقودات

م	المستوى التعليمي للمتضررين	التكرارات	النسبة ٪
١	أمي	٣٧٧	٤١,٤٪
٢	يقرأ ويكتب	٢٤١	٢٦,٥٪
٣	شهادة المرحلة الابتدائية	٠٤٥	٠٤,٩٪
٤	شهادة المرحلة المتوسطة	٠٨٣	٩,١٪
٥	شهادة المرحلة الثانوية	٦٣	٦,٩٪
٦	شهادة المرحلة الجامعية	٨٩	٩,٨٪
٧	شهادة مرحلة التعليم العالي	١٢	١,٣٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

بالنسبة للتساؤل الثاني المرتبط بالمستوى العلمي للمتضررين من مشكلة المفقودات، فإن الغالبية العظمى من المتضررين أميين لا يقرأون ولا يكتبون ٤١,٤٪، وهذه النسبة تعتبر طبيعية لأن الحجاج الذين تقع أعمارهم بعد سن الستين هم في الغالب من الأميين.

وتوجد نسبة كبيرة من المتضررين ٢٦,٥٪ لا يحملون شهادات علمية فهم فقط يقرأون ويكتبون، وهذا يدلل بأنه توجد علاقة بين الرقع في مشكلة المفقودات وبين الحصول على مؤهل علمي لأن المتعلمين غالباً ما يكون لديهم الوعي والإدراك بعدم الوقوع في المشكلات الإنسانية، هذا مع ملاحظة وجود

بعض الذين يحملون مؤهلات علميـة مثل الذين لديهم مؤهل المرحلة الإعدادية ٩,١٪ ومؤهل المرحلة الثانوية ٦,٩٪ ومؤهل المرحلة الجامعية ٩,٨٪.

ونستنتج من ذلك أنه بالرغم من أن بعض المتعلمين تورطوا في مشكلة المفقـودات، إلا أن الغالبيـة هـم من الأميين والغير متعلمين، (انظر الجدول رقم ٤).

جدول رقم (٥)
يوضح المهن للمتضررين في ظاهرة المفقودات

م	المهن المتضررين	التكرارات	النسبة ٪
١	موظفي حكومي	٨٧	٩,٦٪
٢	موظفي قطاع خاص	٩٩	١٠,٩٪
٣	أعمال حرة	٩٥	١٠,٤٪
٤	متقاعد	٠٣	٢,٥٪
٥	عامل	٤٠٤	٤٤,٤٪
٦	طالب	٠٩	٠١,٠٪
٧	متسبب	١٥٩	١٧,٥٪
٨	ربة منزل	٠٣٤	٠٣,٧٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

بالنسبة للتساؤل الثالث المتعلق بالحالة الوظيفية المهنية للمتضررين من مشكلة المفقودات، فإن غالبية الحجاج المتضررين هم من العمّال الذين يعملون بالأجر اليومي أو الشهري البسيط ٤٤,٤٪، ومن الطبيعي الحصول على هذه

النسبة في ظل نتائج الجدول السابق رقم (٤) والذي يشير في أحد جوانبه نسبة عدد الأميين والغير متعلمين والتي بلغت في مجملها ٦٧,٩٪.

ولاشك أن الدراسة لم تخلو من الحجاج الموظفين في الجهات الحكومية ٩,٦٪ والموظفين في القطاع الخاص ١٠,٩٪ والذين يعملون حسب ظروف العمل المتوفرة وهم المتسببين ١٧,٥٪.

ونستنتج من ذلك أن هنالك علاقة كبيرة بين عدم العمل في الوظائف الحكومية أو الأهلية وبين المتورط في مشكلة المفقودات، أي أن الذين ليست لديهم أعمال وظيفية رسمية وهم العمَّال يقعون أكثر من غيرهم في مشكلة المفقودات، (انظر الجدول رقم ٥).

جدول رقم (٦)

يوضح الدخل الشهري للمتضررين من ظاهرة المفقودات

م	الدخل الشهري للمتضررين	التكرارات	النسبة ٪
١	أقل من ٢٠٠٠ ريال	٦٢٨	٦٩,٠٪
٢	من ٢٠٠٠ - ٣٩٩٩ ريال	٢٠٠	٢٢,٠٪
٣	من ٤٠٠٠ - ٥٩٩٩ ريال	٤٦	٠٥,١٪
٤	من ٦٠٠٠ - ٧٩٩٩ ريال	٢٣	٢,٥٪
٥	من ٨٠٠٠ - ٩٩٩٩ ريال	٠٣	٠,٣٪
٦	أكثر من ١٠٠٠٠ ريال	١٠	١,١٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

وبالنسبة للتساؤل المرتبط بالمستوى الاقتصادي للحجاج المتضررين من مشكلة المفقودات نجد بأن غالبية الحجاج المتضررين يعانون من قلة الدخل الشهري ذلك أن نسبة ٦٩٪ يكسبون شهرياً أقل من ٢٠٠٠ ريال.

وبالنظر إلى الحالة المهنية للمتضررين نجد بأن غالبيتهم من العمّال (انظر الجدول السابق رقم ٥). لذا فإن العمّال غالباً مايكن دخلهم الشهري منخفض.

ويلي ذلك نسبة ٢٢٪ يقع مستوى دخلهم الشهري بين ٢٠٠٠ - ٣٩٩٩ ريال سعودي، أي أن مجمل النسبتين السابقتين تصل إلى (٩١٪)، ويعني ذلك أن غالبية المتضررين يعانون من قلة الدخل الشهري. لذلك نجد بأن تورط هذه الفئات في مشكلة المفقودات يزيد من معاناتهم المالية خاصة الذين تضرروا بسرقة أموالهم وأغراضهم، (انظر الجدول رقم ٦).

جدول رقم (٧)

يوضح المرافقين مع المتضررين من ظاهرة المفقودات

م	المرافقون مع المتضررين	التكرارات	النسبة ٪
١	بمفرده	٤٨٩	٥٣,٧٪
٢	مع العائلة	١٧٣	١٩,٠٪
	مع آخرين	٢٤٨	٢٧,٢٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

يتضح من الجدول رقم (٧) أن غالبية الحجاج المتضررين قدموا بمفردهم لأداء فريضة الحج ٥٣,٧٪، بينما يوجد ٢٧,٢٪ قدموا مع أصدقاء أو أقرباء، والبعض قدم مع العائلة ١٩٪.

ومن المعروف أحياناً أن الحاج عندما يكون بصحبة الأصدقاء أو الأقرباء فإنه نادراً ما يتعرض للمشكلات الإنسانية وذلك لتبادل الرأي والمشور، ولأن المرافقين يقومون بملاحظة ما قد يتعرض له الرفيق الآخر من مشكلات إنسانية.

إن هذه النتائج تعتبر بمثابة الإجابة على التساؤل الأول والذي ينص (ما الجنسيات التي ترددت لمركز المفقودات للتبليغ عن المفقودات).

جدول رقم (٨)

يوضح حالة الإقامة للمتضررين من ظاهرة المفقودات

م	حالة الإقامة للمتضررين	التكرارات	النسبة ٪
١	مقيم في المملكة العربية السعودية	٥٤٠	٥٩,٣٪
٢	قادم من خارج المملكة العربية السعودية لأداء فريضة الحج	٣٧٠	٤٠,٦٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

ومن النتائج المستغربة ماتم التوصل إليه في الجدول رقم (٨) وهو أن نسبة كبيرة من المتضررين هم من المقيمين الذين قدموا من مدن مختلفة لأداء فريضة الحج ٥٩,٣٪ وهذا الأمر يشير إلى العدد الكبير من المقيمين في المملكة العربية السعودية وربما يكون منهم من يقيم بإقامة غير نظامية.

كما يشير الجدول بأن ٤٠,٦٪ هم من الحجاج القادمين من خارج المملكة العربية السعودية، وهذه النسبة غالباً ماتكون غريبة عن الحياة الاجتماعية وعن المشكلات الإنسانية التي قد يتعرض لها الحجاج في موسم الحج.

جدول رقم (٩)

يوضح حالة السكن للمتضررين من ظاهرة المفقودات

م	حالة السكن للمتضررين في مكة المكرمة	التكرارات	النسبة ٪
١	يسكن في مساكن مؤسسات الطوافة	٢٩٨	٣٢,٧٪
٢	السكن في فندق	٠١٨	٠٢,٠٪
٣	السكن في شقق مفروشة	٠٦٢	٠٦,٨٪
٤	السكن في ساحات الحرم	٠٠٧	٠,٨٪
٥	الافتراش حول الحرم	١٤٢	١٥,٦٪
٦	سكن خاص	٣٨٣	٤٢,١٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

بالنسبة لحالة السكن للحجاج المتضررين من مشكلة المفقودات فإن غالبية أفراد العيّنة أفادوا بأنهم يسكنون في مساكن خاصة ٤٢,١٪، يلي ذلك نسبة أفادت بأنهم يسكنون في مساكن مؤسسات الطوافة ٣٢,٧٪ أي أن مجموع ٧٤,٨٪ يسكنون في مساكن بعيداً عن ظاهرة الافتراش، هذا بالإضافة إلى البعض الذين يسكنون في شقق مفروشة ٦,٨٪ أو الذين يسكنون في فنادق ٢٪.

ولكن الملاحظ أن نسبة ١٥,٦٪ يسكنون حول المسجد الحرام أي أنهم يقومون بالافتراش، وهذه النسبة تضررت من مشكلة المفقودات، وكانت السبب في ظهور مشكلة الافتراش. ومن الطبيعي أن الذين يفترشون حول المسجد الحرام يكونوا عرضة للتورط في مشكلة المفقودات لأنه لايوجد لديهم مساكن

يعون فيها أغراضهم وممتلكاتهم، وعلى أية لم تظهر الدراسة وجود علاقة كبيرة ذات دلالة إحصائية بين ظاهرة الافتراش ومشكلة المفقودات لأن غالبية المتضررين يسكنون في مساكن سكنية الأمر الذي يجعل من السهولة عليهم وضع أموالهم وأغراضهم في المساكن.

وفي هذا الصدد ينبغي لمؤسسات الطوافة أن تحرص على حث الحجاج على وضع أغراضهم وممتلكاتهم في صنادق الأمانات بالمؤسسات، أو القيام بحث الحجاج على عدم حمل أغراضهم عندما يذهبون إلى المسجد الحرام، (انظر الجدول رقم ٩).

جدول رقم (١٠)

يوضح عدد مرات القدوم للحج للمتضررين من ظاهرة المفقودات

م	عدد مرات القدوم للحج	التكرارات	النسبة ٪
١	لأول مرة	٧٣٢	٨٠,٥٪
٢	مرتان	١٣٨	١٥,٢٪
٣	ثلاث مرات	٠٢٤	٠٢,٦٪
٤	أربع مرات	٠٠٦	٠٠,٧٪
٥	خمس مرات	١٠٦	٠٠,٧٪
٦	ست مرات	٠٠٢	٠٠,٢٪
٧	سبع مرات	٠٠٢	٠٠,٢٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

وبالنسبة لعدد مرات القدوم إلى الحج فإن الغالبية العظمى من المتضررين أفادوا بأنهم قدموا للحج لأول مرة ٨٠,٥٪، وهذه النسبة تدل دلالة واضحة

بأن التورط في المشكلة سببه عدم وجود خبرة سابقة أو دراية من الأعوام السابقة عن المشكلات الإنسانية التي قد يتعرض لها الحجاج مع أن المفروض أن تكون هنالك برامج للتوعية خاصة لفئات الحجاج الذين يقومون بالحج لأول مرة.

فالحجاج الذين يأتون لأول مرة يجهلون نتائج الازدحام خاصة أثناء الطواف والسعي وعند الخروج من المسجد الحرام.

ويوجد عدد من الحجاج ٢, ١٥٪ قدموا للحج للمرة الثانية، ومع ذلك فإنهم تعرضوا للمشكلة وربما يكون ذلك لعدم تعرضهم للمشكلة في العام الذين قاموا فيه بأداء فريضة الحج سابقاً، أو لأنهم لم يدركوا نتائج الازدحام أثناء وجودهم في المسجد الحرام، وهذا الأمر ينطبق على النسب البسيطة التي تعرضت للمشكلة بالرغم من قيامها بأداء فريضة الحج لأكثر من ثلاث مرات، (انظر الجدول رقم ١٠).

جدول رقم (١١)

يوضح عما إذا كان الحاج قد تعرض لظاهرة المفقودات في أعوام سابقة

م	التعرض لظاهرة المفقودات في أعوام سابقة	التكرارات	النسبة ٪
١	نعم	٠٢٤	٪٢,٦
٢	لا	٨٨٦	٪٩٧,٤
	المجموع	٩١٠	٪١٠٠

وبالنسبة لمدى التعرض للمشكلة في أعوام سابقة فإن الجدول رقم (١١) يوضح بأن غالبية المتضررين ٩٧,٤٪ لم يتعرضوا للمشكلة سابقاً، وهذه

النتيجة طبيعية من منطلق أن غالبية المتضررين قدموا لأول مرة لأداء فريضة الحج حسب ما أشارت إليه نتائج الجدول السابق رقم (١٠).

أما الذين تعرضوا للمشكلة سابقة وهم نسبة بسيطة ٢,٦٪ فإنهم بلاشك لم يتعظوا ولم يتعلموا من دروس المرات الماضية.

جدول رقم (١٢)

يوضح نوعية المفقودات التي تم فقدانها في أعوام سابقة

م	نوعية المفقودات	التكرارات	النسبة ٪
١	وثائق رسمية	٩	٠٩٪
٢	نقود	٦	,٧٪
٣	أشياء عينية	٩	٠,٩٪
٤	الذين لم تفقد لهم مفقودات في أعوام سابقة	٨٨٦	٩٧,٤٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

وبالنسبة لنوعية المفقودات في أعوام سابقة فإن النسبة البسيطة من المتضررين سابقاً أفادوا بفقدانهم وثائق رسمية ٩٪، وأشياء عينية ٩٪، ونقود ٧٪، ذلك أن الذين لم تفقد لهم مفقودات في أعوام سابقة ٩٧,٤٪.

ومن الملاحظ أن الوثائق الرسمية والنقود تعتبر من المفقودات الأساسية للحجاج، (انظر الجدول رقم ١٢).

جدول رقم (١٣)

يوضح عما إذا تم الحصول على المفقودات التي فقدت في أعوام سابقة

م	حالة الحصول على المفقودات في الأعوام السابقة	التكرارات	النسبة ٪
١	نعم	١	٠,٢٪
٢	لا	٢٣	٢,٤٪
٣	الذين لم تفقد لهم مفقودات في أعوام سابقة	٨٨٦	٩٧,٤٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

وبالنسبة لمدى الحصول على المفقودات التي فقدت في أعوام سابقة فإن النسبة البسيطة التي فقدت منها مفقودات، أشار البعض منها ٢,٤٪ بأنهم لم يتحصلوا على مفقوداتهم، علماً بأن ٩٧,٢٪ لم تفقد لهم مفقودات في أعوام سابقة ومنهم لم يؤدوا فريضة الحج في أعوام سابقة.

ويعتبر ما أشارت إليه نسبة الذين لم يتحصلوا على مفقودات مؤشراً على صعوبة الحصول على المفقودات لعوامل سلبية ترتبط بفعالية البحث والحصول على المفقودات من قبل الجهات المسئولة على مساعدة المتضررين للحصول على مفقوداتهم، (انظر الجدول رقم ١٣).

جدول رقم (١٤)

يوضح نوعية المفقودات للمتضررين من ظاهرة المفقودات
في موسم حج ١٤١٧هـ أثناء تطبيق الدراسة

م	نوعية المفقودات للمتضررين	التكرارات	النسبة ٪
١	وثائق رسمية	٨٥٨	٩٤,٣٪
٢	نقود	٠١٥	+١,٦٪
٣	أشياء عينية	٠٣٧	٠٤,١٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

بالنسبة للتساؤل الخامس الذي ينص على نوعية المفقودات للمتضررين من مشكلة المفقودات، فإن الجدول رقم (١٤) يوضح بأن ٩٤,٣٪ من عيّنة البحث أشاروا بأنهم فقدوا وثائق رسمية ونسبة بسيطة جداً فقدت أشياء عينية ٤,١٪، بينما الذين فقدوا نقودهم ١,٦٪.

فبالنسبة لفقدان الوثائق الرسمية والتي هي بمثابة بطاقات شخصية أو تذاكر سفر أو دفاتر الإقامات بالنسبة للمقيمين فإنه من المحتمل أن تكون فقدت وهي في حوزة الحجاج المتضررين داخل حقائبهم الصغيرة أو داخل جيوب ملابسهم.

ومن الملاحظ أن الوثائق الرسمية تفقد أحياناً لاعتقاد النشالين في المسجد الحرام بأن داخل حقائب أو جيوب الحجاج نقود يحملونها معهم، فلذا عندما يأخذونها ويكتشفوا بأنها وثائق فإنهم يقوموا بقذفها في الأرض لعدم الانتفاع بها.

ومن النتائج الإيجابية في هذا الصدد أن فقدان النقود بسيط جداً، وهذا يدل على حرص الحجاج ومؤسسات الطوافة على وضع النقود في البنوك أو في صناديق الأمانات، وينبغي أن يتم حفظ الوثائق الرسمية أيضاً في مخازن لدى مؤسسات الطوافة أو تركها في السكن لعدم تعرضها للفقدان.

وبالنسبة للتساؤل السادس والمتعلق بالأماكن التي يكثر فيها فقد المفقودات فإن الجدول رقم (١٥) يوضح بأن أكثر من نصف عيّنة البحث أشاروا بأن المفقودات غالباً ما تحدث أثناء الطواف ٥٦,١٪، ومن الطبيعي أن تتم المفقودات في هذا المكان للازدحام الشديد حول الكعبة خاصة عند الركن اليماني والحجر الأسود وعند الملتزم.

جدول رقم (١٥)

يوضح المكان الذي فقدت فيه المفقودات للمتضررين من ظاهرة المفقودات

م	المكان الذي فقدت فيها المفقودات	التكرارات	النسبة ٪
١	أثناء الطواف	٥٥١	٪٥٦,١
٢	أثناء أداء السعي	٠٤٣	٪٠٤,٧
٣	عند بئر زمزم	٠٢٧	٪٣,٠
٤	عند مدخل المسجد الحرام	٠٥٥	٪٦,٠
٥	أثناء الجلوس في المسجد الحرام	٠٤٢	٪٤,٦
٦	في إحدى ساحات الحرم	٧٢	٪٧,٩
٧	في دورات المياه	٥٢	٪٥,٧
٨	في السيارة	٠٥	٪٠,٥
٩	في السكن	٠٢	٪٠,٢
١٠	في السوق	٢٠	٪٢,٢
١١	أثناء النوم في المسجد الحرام	٢٩	٪٣,٢
١٢	أثناء النوم خارج المسجد الحرام	٠٧	٪٠,٨
١٣	ليس لديه علم	٤٥	٪٠٤,٩
	المجموع	٩١٠	٪١٠٠

ومن الملاحظ أن المشكلات الإنسانية المرتبطة بالتنشل والسرقة تحدث أثناء الطواف لعدم شعورالحاج بما يحدث حوله أثناء قيامه بالطواف ولانهماكه في الدعاء وفعالية الازدحام.

وأما بالنسبة للصفا والمروة أثناء السعي فإنه من النادر أن تحدث مشكلات ترتبط بالمفقودات لأن ساحات السعي واسعة وعلى مستوى الدور الأول والدور الثاني. لذا فإن نسبة ٤,٧٪ فقط أشاروا بأنهم فقدوا المفقودات أثناء السعي وربما يكون ذلك عند بداية السعي في الصفا أو عند الانتهاء من السعي في المروة.

ونظراً لقيام بعض الحجاج بالافتراش في ساحات الحرم، لذا من الطبيعي أن تحدث مفقودات وذلك حسب إشارة ٩ ,٧٪ من عيّنة البحث، وعند مداخل المسجد الحرام يشتد الزحام بعد أداء الصلوات وخاصة بعد صلاة العشاء وصلاة القيام. لذا تعرض ٦٪ من عيّنة البحث لمشكلة المفقودات، وكذلك عند اشتداد الازدحام في دورات المياه تحدث مشكلة المفقودات ٧ ,٥٪ خاصة عندما يضع الحاج حقيبته بالقرب منه أثناء الوضوء.

هذا في الوقت الذي أشارت فيه نسبة ٩ ,٤٪ بأنه ليس لديهم علم عن المكان الذي حدثت فيه المفقودات. وبصورة عامة تحدث ا لمشكلة في الأماكن التي يكثر فيها الازدحام.

جدول رقم (١٦)

يوضح أسباب فقدان المفقودات من وجهة نظر المتضررين من ظاهرة المفقودات

م	أسباب التعرض لظاهرة المفقودات	التكرارات	النسبة ٪
١	الازدحام الشديد	٨٦١	٩٤,٦٪
٢	عدم حفظها جيداً	٠٤٤	٠٤,٨٪
٣	لم استطع التعرف على المكان الذي وضعتها	٠٠٢	٠٠,٢٪
٤	فيه داخل المسجد الحرام		
	وضعتها في مكان معيّن ولم أجدها	٠٠٣	٠٠,٣٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

وبالنسبة للتساؤل السابع والمتعلق بالأسباب المؤدية إلى فقدان النقود والوثائق الرسمية فإن الجدول رقم (١٦) يوضح بأن معظم المتضررين أشاروا

بأن من ضمن الأسباب الرئيسية للفقدان هو الازدحام الشديد ٩٤,٦٪، وتعتبر هذه النتيجة طبيعية لأن الازدحام الشديد أثناء الطواف وعند مداخل المسجد الحرام غالباً ما يؤدي إلى حدوث مشكلة المفقودات. لذا ينبغي على الحجاج تجنب الازدحام الشديد والحرص على أداء الطواف في الوقت الذي يقل فيه الازدحام.

ولقد أفاد البعض ٤,٨٪ بأن عدم حفظ الوثائق الرسمية والنقود بصورة جيدة أدى ذلك إلى الفقدان ونسبة بسيطة جداً قامت بوضع الأغراض في مكان معيّن داخل المسجد الحرام ولم يتمكنوا الحصول عليها، وعدد بسيط جداً أفادوا بأنهم وضعوا أغراضهم في مكان معيّن ولم يتعرفوا على المكان عند العودة إليه.

جدول رقم (١٧)
يوضح عما إذا كانت المفقودات في حوزة المتضررين أثناء فقدانها

م	هل المفقودات كانت في حوزة المتضررين أثناء فقدانها	التكرارات	النسبة ٪
١	نعم	٨٥٢	٩٣,٦٪
٢	لا	٠٥٨	٠٦,٣٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

يتضح من قراءة الجدول رقم (١٧) تأكيد نتيجة الجدول السابق رقم (١٦) وهو أن المفقودات كانت في حوزة المتضررين وفقدت منهم سبب عوامل عديدة منها الازدحام الشديد أو عدم حفظها في مكان جيد، ولذا أفاد ٩٣,٦٪ من عيّنة البحث بأن المفقودات كانت في حوزتهم أثناء فقدانها. أما

الذين أشاروا ٦,٣٪ بأن المفقودات لم تكن في حوزتهم فإنهم إما أن يكونوا وضعوها في مكان معيّن ولم يتحصلوا عليها أو أنهم لم يتعرفوا على المكان الذي تم وضعها فيه.

جدول رقم (١٨)
يوضح مكان الاحتفاظ بالمقتنيات قبل فقدانها

م	مكان الاحتفاظ بالمقتنيات قبل فقدانها	التكرارات	النسبة ٪
١	في السكن	٠٦٦	٧,٣٪
٢	في البنك	٠٠٤	٠٠,٤٪
٣	في الحزام	٢٥٧	٢٨,٢٪
٤	في المحفظة	٤٤٠	٤٨,٤٪
٥	في مكان آخر	١٤٣	١٥,٧٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

ومن الملاحظ من خلال قراءة الجدول رقم (١٨) أن نسبة كبيرة من المتضررين ٤٨,٤٪ كانوا يحتفظون بالوثائق الرسمية أو النقود في محافظهم أي في الحقائب اليدوية الصغيرة، ومنهم من كان يحتفظ بالمتقنيات قبل فقدها في الحزام الذي يربط في وسط الجسم.

ولاشك أن المفقودات في هذه الحالة تحدث إما لسقوط المحفظة في الأرض، أو لقيام بعض النشالين بقطع المحفظة لأخذ محتوياتها.

حدث أحياناً أن يقوم بعض النشالين أثناء الازدحام الشديد بقطع الحزام بالمشرط بحثاً عن النقود.

ومنهم من وضعها في مكان آخر ١٥,٧٪ مثل جيب الملابس أو في مكان معين داخل المسجد الحرام.

جدول رقم (١٩)

يوضح عما إذا كانت المفقودات سرقت حسب وجهة نظر المتضررين

م	هل المفقودات سرقت حسب وجهة نظر المتضررين	التكرارات	النسبة ٪
١	نـــعـــم	٧٦٠	٨٣,٥٪
٢	لا	١٥٠	١٦,٤٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

بالنسبة للتساؤل المتعلق عما إذا كانت توجد علاقة بين مشكلة المفقودات وظاهرة السرقة داخل المسجد الحرام فإ الجدول رقم (١٩) يوضح بأن ٨٣,٥٪ من عيّنة البحث أشاروا بأنهم يعتقدون بأن مفقوداتهم سرقت وذلك من منطلق أن عملية فقدان الوثائق الرسمية أو النقود تحت أثناء الطواف أو عند الخروج من المسجد الحرام أي في الازدحام الشديد.

ويتوقع الحجاج المتضررين أنه أثناء الازدحام تحدث عملية النشل وبالتالي تفقد الوثائق الرسمية والأغراض والنقود.

وتوجد نسبة من المتضررين ١٦,٤٪ أفادوا بأنهم لايعتقدون بأن مفقوداتهم سُرقت، وربما هذه النسبة قامت بوضع أغراضهم في مكان معيّن في المجد الحرام ولم يتم التعرف على المكان الذي وقعت فيه.

جدول رقم (٢٠)

يوضح الحالة النفسية للمتضررين أثناء فقدان المقتنيات

م	الحالة النفسية للمتضررين أثناء فقدان المقتنيات	التكرارات	النسبة ٪
١	طبيعية	٢٨٤	٣١,٢٪
٢	إرهاق بسبب الازدحام	٣٣٠	٣٦,٣٪
٣	الشعور بالمرض	٠١٥	٠١,٦٪
٤	في حالة تفاعل واندماج مع الموقف	٢٨١	٣٠,٩٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

وبالنسبة للحالة النفسية للمتضررين أثناء فقدان الوثائق الرسمية والنقود فإن نسبة كبيرة من المتضررين ٣٦,٣٪ كانوا في حالة إرهاق وتعب بسبب الازدحام، ولاشك أن الإرهاق والتعب يجعل من الصعب التركيز والانتباه، كما أشار البعض ٣٠,٩٪ بأنهم كانوا في حالة اندماج وتفكير وتأمل للموقف الروحاني لذلك لم يشعروا بحالة الفقدان.

وأشار البعض ٣١,٢٪ بأنهم كانوا في حالة طبيعية أثناء الفقدان ومع ذلك لم يشعروا بما حصل لهم أثناء وجودهم في المسجد الحرام.

جدول رقم (٢١)

يوضح عما إذا تم الحصول على المفقودات

م	هل تم الحصول على المفقودات	التكرارات	النسبة ٪
١	نـــعــــم	٠٢٤	٢,٦٪
٢	لا	٨٨٦	٩٧,٤٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

يتضح من الجدول (٢١) بأن غالبية أفراد العيّنة ٩٧,٤٪ لم يتحصلوا على مفقوداتهم، ويعود ذلك إلى الازدحام أمام مركز المفقودات الأمر الذي يجعل له الصعوبة التبليغ في الوقت المناسب.

ويحدث أحياناً أن يقوم النشالين برمي الوثائق الرسمية في النفايات متأثرين نفسياً بعدم الحصول على نقود بدلاً من الأوراق والبطاقات.

ومن الممكن أن بعض أفراد العيّنة يتحصلوا على مفقوداتهم عند المراجعة بعد عدة أسابيع نتيجة لعمليات التحري والبحث خاصة وأنه لوحظ وجودهم قوائم يومية موضحاً فيها عيّنات المفقودات وأسماء أصحابها.

وعلى العموم فإن محدودية مساحة مركز المفقودات وقلة الموظفين تجعل من الصعب العثور على مفقودات بعض الحجاج.

جدول رقم (٢٢)

يوضح درجة اعتقاد المتضررين في الحصول على مفقوداتهم

م	درجة اعتقاد المتضررين في الحصول على مفقوداتهم	التكرارات	النسبة ٪
١	نعم	٠٧٩	٨,٧٪
٢	لا	٠٧١	٧,٨٪
٣	لا أدري	٧٦٠	٨٣,٦٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

وبالنسبة لمدى اعتقاد المتضررين على الحصول على مفقوداتهم فإن ٨٣,٦٪ أشاروا بأنهم لايدرون عما إذا أنهم سوف يتحصلون على المفقودات أم لا، وذلك لعدم معرفتهم بالإجراءات النظامية أو الطرق المتبعة في البحث عن المفقودات.

هذا مع وجود ٧,٨٪ أشاروا بأنهم سوف يتحصلون على مفقوداتهم، وهذا يعتبر تفاؤلاً منهم وفي نفس الوقت أشار بعض أفراد العيّنة ٧,٨٪ بأنهم سوف لايتحصلون على مفقوداتهم.

ونظرة إلى الإجراءات المتبعة في البحث عن المفقودات وما يرتبط بذلك من سلبيات فإنه من الطبيعي أن يكون لدى أفراد العيّنة عدم الدراية أو الشك بإمكانية الحصول عى المفقودات، (انظر الجدول رقم ٢٣).

جدول رقم (٢٣)

يوضح كيفية الاهتداء إلى مركز المفقودات

م	كيفية الاهتداء إلى مركز المفقودات	التكرارات	النسبة ٪
١	بالسؤال عنه	٢٩٢	٣٢,١٪
٢	شاهدت لوحته	٠٨٩	٩,٨٪
٣	دلني عليه أحد الأفراد	١٤٠	١٥,٤٪
٤	بالصدفة	٠١٤	١,٥٪
٥	دلني عليه أحد رجال الشرطة	٣٧٥	٤١,٢٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

بالنسبة لكيفية الاهتداء إلى مركز المفقودات فإن معظم أفراد العيّنة ٤١,٢٪ أشاروا بأنه دلهم عليه أحد رجال الشرطة، ونسبة ٣٢,١٪ أشاروا بأنهم سألوا عن مكانه واستطاعوا الوصول إليه، وأشار ١٥,٤٪ بأنه دلهم عليه أحد الأفراد.

ولأن مركز المفقودات يقع في مكان منزوي وغير واضح، لذا من الصعب التوصل إليه، وبالتالي يعود كثير من المتضررين إلى بلادهم دون التبليغ عن مفقوداتهم.

لذا يقترح الباحث إيجاد مراكز متعددة للمفقودات في مكان واضح وبارز ليتمكن الحجاج الذين تفقد لهم مفقودات التبليغ عنها ومن ثم الحصول عليها، (انظر الجدول رقم ٢٣).

جدول رقم (٢٤)

يوضح عما إذا تم التبليغ عن المفقودات في مراكز المفقودات الأخرى

م	التبليغ في مراكز التبليغ الأخرى	التكرارات	النسبة ٪
١	نعم	٠٨٥	٩,٣٪
٢	لا	٨٣٥	٩٠,٦٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

ولأنه لايوجد سوى مركز واحد للتبليغ عن المفقودات، لذا فإن ٩٠,٦٪ من عيّنة البحث أشاروا بأنهم لم يقوموا بالتبليغ في مراكز أخرى، لذا يقترح الباحث أن يكون هنالك أكثر من مركز للمفقودات ليتسنى للمتضررين التبليغ في مراكز مختلفة ولتتاح لهم الفرصة على الحصول على مفقوداتهم.

ونجد بأن الذين اللذين أشاروا بأنهم قاموا بالتبليغ في مراكز أخرى فإنهم يقصدون التبليغ في مراكز الشرطة القريبة من المسجد الحرام، (انظر الجدو رقم ٢٤).

جدول رقم (٢٥)

يوضح إذا قام مركز المفقودات بتدوين عناوين المتضررين للاتصال بهم عند وجود المفقودات

م	هل تم الحصول على المفقودات	التكرارات	النسبة ٪
١	نــعـــم	١٣٤	١٤,٨٪
٢	لا	٧٧٦	٨٥,٢٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

جدول رقم (٢٦)

يوضح مدى تجاوب الموظفين مع المتضررين بمركز المفقودات

م	مدى تجاوب الموظفين بمركز المفقودات مع المتضررين	التكرارات	النسبة ٪
١	بصورة ممتازة	١٩٠	٢٠,٩٪
٢	جيدة	٤١٦	٤٥,٧٪
٣	صورة ضعيفة	١٦٤	١٨,٠٪
٤	لايوجد تجاوب	١٤٠	١٥,٤٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

بالنسبة للتساؤل التاسع والمتعلق بدور مركز المفقودات في مساعدة الحجاج للحصول على مفقوداتهم فإن الجدول (٢٥) يوضح بأن غالبية أفراد العيّنة ٢ , ٨٥٪ أشاروا بأن مركز المفقودات لم يقم بتدوين عناوين المتضررين للاتصال بهم عند الحصول على المفقودات. ويرى الباحث بأن ذلك ربما يعود للازدحام الشديد، وصغر مساحة مركز المفقودات أو لعامل اللغة وعدم المقدرة على التفاهم مع الحجاج الذين يتحدثون لغات مختلفة.

ولقد أشارت المجموعة التي حظيت بتدوين عناوينها ١٤,٨ ٪ بأن المركز دوَّن معلومات كافية عن أماكن إقامتهم ليتم الاتصال بهم عند الحصول على المفقودات.

ويرتبط بهذا التساؤل إشارة المتضررين في جدول (٢٦) بأن تجاوب الموظفين بمركز المفقودات يختلف من درجة لأخرى، فالبعض يرى بأن التجاوب كان بصورة ممتازة ٢٠,٩ ٪ ، والبعض الآخر يرى بأن التجاوب ~~أن~~ بصورة جيدة ٤٥,٧ ٪ ، وتعتمد هذه الإجابات على مدى الارتياح الذي حظي به المتضررين في مركز المفقودات.

هذا مع ملاحظة أن ١٥,٤ ٪ أشاروا بأنه لايوجد تجاوب إطلاقاً وربما يعود ذلك للازدحام الشديد الذي لم يمكنهم الوصول إلى الموظفين للتبليغ عن مفقوداتهم.

وبصورة عامة تدل النتائج بأنه يوجد تجاوب ملموس ومشكور من قبل الموظفين في مركز المفقودات.

جدول رقم (٢٧)

يوضح عما إذا واجهت المتضرري صعوبة في التبليغ عن المفقودات بسب عامل اللغة

م	صعوبة التبليغ عن المفقودات بسبب عامل اللغة	التكرارات	النسبة ٪
١	نعم	٤٥٢	٪٤٩,٧
٢	لا	٤٥٨	٪٥٠,٣
	المجموع	٩١٠	٪١٠٠

جدول رقم (٢٨)

يوضح الصعوبة في التبليغ عن المفقودات بسبب الازدحام الشديد

م	الصعوبة في التبليغ عن المفقودات بسبب الازدحام	التكرارات	النسبة ٪
١	نـــعـــم	٤٧٦	٥٢,٣٪
٢	لا	٤٣٤	٤٧,٧٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

وبالنسبة للتساؤل العاشر المتعلق بمدى الصعوبة التي واجهت المتضررين أثناء القيام بالتبليغ، فإن الجدول (٢٧) يوضح بأن ٤٩,٧٪ من الحجاج أشاروا بأنهم واجهوا صعوبة بسبب عامل اللغة، وواضح أن العدد المرتبط بهذه النسبة لايتحدثون اللغة العربية.

بينما أشار ٥٠,٣٪ من عيّنة البحث بأنهم لم يجدوا صعوبة ترتبط بعامل اللغة مع وجود صعوبات أخرى.

كما أشار البعض في جدول (٢٨) بأنهم وجدوا صعوبة في التبليغ ترتبط بالازدحام الشديد ٥٢,٣٪، وهذه حقيقة لاحظها فريق البحث، هذا مع وجود من أشار ٤٧,٧٪ بأنهم لم يجدوا صعوبة ترتبط بالازدحام، وربما يكون ذلك بسبب الفروق الصحية والاجتماعية والانفعالية بين الحجاج، إضافة إلى عامل السن والحيوية.

جدول رقم (٢٩)

يوضح عما إذا كان المتضرر تلقى نصائح وتوجيهات بعدم الوقوع في مشكلة المفقودات

م	هل تلقى المتضرر نصائح وتوجيهات بعدم الوقوع في مشكلة المفقودات	التكرارات	النسبة ٪
١	نــــعـــــم	٢٥	٢,٧٪
٢	لا	٨٨٥	٩٧,٢٪
	المجموع	٩١٠	١٠٠٪

وبالنسبة للتساؤل الحادي عشر والمتعلق بمدى تلقي الحجاج نصائح وإرشادات بعدم الوقوع في مشكلة المفقودات فإن الجدول (٢٩) يوضح بأن ٩٧,٢٪ من الحجاج أفادوا بأنهم لم يتلقوا نصائح وتوجيهات في بلادهم بل وحتى عند وصولهم إلى المملكة العربية السعودية.

لذا يرى الباحث بأهمية حث الدول المختلفة بتقديم برامج إعلامية لتوجيه الحجاج إلى ما ينبغي أن يقوموا به من احتياجات لعدم الوقوع في مشكلة المفقودات.

ومن المعروف أنه توجد برامج توعية في الإعلام السعودي، ولكن لعدم مشاهدة الحجاج للتلفزيون أو لعدم الاستماع إلى المذياع أدى كل ذلك إلى عدم التعرف على المشكلات الإنسانية في الحج.

نتائج البحث

لقد دلت نتائج البحث بأن بعض الحجاج يتعرضون لبعض المشكلات الإنسانية مثل المفقودات المتعلقة بالنقود والوثائق الرسمية والأغراض الخاصة، خاصة في العشرة الأيام الأولى من شهر ذي الحجة، هذا في الوقت الذي تقوم فيه المملكة العربية السعودية ببذل جهود كبيرة لتوفير سبل الراحة والأمن والأمان للحجاج، وتتمثل هذه الخدمات والجهود المستمرة في المهام التي تقوم بها قيادة قوات أمن الحرم المكي الشريف ومركز المفقودات الواقع بجوار باب الصفا.

وبالفعل لوحظت الجهود الأمنية التي تقدم بقيادة العقيد مساعد بن عيد الحربي قائد قوات أمن الحرم المكي الشريف ورئيس قسم المفقودات الرائد عبدالله الثبيتي.

ولقد تم التنسيق مع قائد قوة أمن الحرم الشريف ورئيس قسم المفقودات لكيفية تنفيذ العمل الميداني، وتم الاتفاق على أن يتم جمع المعلومات بالنسبة للمفقودات داخل المسجد الحرام من مركز المفقودات. أما المفقودات التي تتم خارج المسجد الحرام يتم جمع المعلومات عنها من مركز شرطة أجياد ومركز شرطة القرارة، هذا مع أن البحث اقتصر على المفقودات التي حدثت داخل المسجد الحرام وأثناء الدخول والخروج من المسجد الحرام وفي الصفا والمروة وفي دورات المياه المحيطة بالمسجد الحرام وفي الأماكن والساحات القريبة من أبواب المسجد الحرام.

ولقد لوحظ أنه يوجد مركز واحد فقط لتلقي البلاغات ولمساعدة الحجاج المتضررين من مشكلة المفقودات.

ولقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

١ - وجود مركز واحد للمفقودات، لذا لم يتمكن غالبية الحجاج المتضررين الحصول على مفقوداتهم، أو الحصول على مساعدات للحصول على المفقودات لاحقاً.

٢ - مساحة مركز المفقودات ضيفة جداً، الأمر الذي يجعل من الصعب عرض المفقودات ليتسنى للجميع مشاهدتها والتعرف على مفقوداتهم.

٣ - قلة عدد الموظفين مما أدى إلى عدم استطاعتهم تلقي البلاغات الكثيرة خاصة في العشر الأوائل من شهر ذي الحجة.

٤ - عدم توفر مترجمين يتحدثون اللغة الأردية ولغات الأفارقة، لذلك وجد الذين لايتحدثون اللغة العربية صعوبة في التبليغ وفي توضيح تفاصيل مشكلاتهم.

٥ - يقع مركز المفقودات في مكان غير بارز الأمر الذي يجعل من الصعب التعرف على مكانه خاصة المتضررين من المشكلة عند أبواب المسجد الحرام البعيدة عن باب الصفا.

٦ - إن أعلى نسبة تعرضت لمشكلة المفقودات هم من الحجاج الباكستانيين ٢٣,٣٪.

٧ ـ غالبية المتضررين هم من الذكور وذلك لأن التركيز في تطبيق الدراسة كان على الذكور.

٨ ـ أن أكبر نسبة من الحجاج المتضررين تقع أعمارهم بين سن ٦٠ ـ ٦١ عاماً ٣٤,٢٪ أي أن المشكلة ارتبطت بكبار السن.

٩ ـ أن الغالبية العظمى من المتضررين لا يقرأون ولا يكتبون أي أنهم أميون.

١٠ ـ غالبية الحجاج المتضررين هم من العمّال الذين يعملون بالأجر اليومي.

١١ ـ أن نسبة ٦٩٪ من الحجاج الذين تعرضوا لمشكلة المفقودات يكسبون شهرياً أقل من ٢٠٠٠ ريال سعودي.

١٢ ـ أن نسبة كبيرة من الحجاج المتضررين هم من المقيمين الذين قدموا لأداء فريضة الحج من كافة مدن المملكة العربية السعودية.

١٣ ـ أن معظم الذين تعرضوا لمشكلة المفقودات قدموا لأول مرة لأداء فريضة الحج.

١٤ ـ تعتبر الوثائق من أكثر أنواع المفقودات في الحج خاصة دفاتر الإقامات وتذاكر السفر والبطاقات الشخصية.

١٥ ـ تحدث المفقودات بصورة كبيرة أثناء الطواف وعند مداخل المسجد الحرام وفي الصفا والمروة.

١٦ ـ توجد علاقة كبيرة بين ظاهرة النشل ومشكلة المفقودات وذلك لأن معظم المفقودات تمت عن طريق النشل.

١٧ ـ أن من ضمن أسباب التعرض لمشكلة المفقودات الازدحام الشديد خاصة عند الحجر الأسود والركن اليماني حول الكعبة المشرفة.

١٨ ـ تكثرة مشكلة المفقدوات في الفترات المسائية خاصة بعد صلاة العصر والمغرب والعشاء.

١٩ ـ أن افتراش بعض الحجاج في ساحات المسجد الحرام يؤدي إلى حدوث المفقودات خاصة الأغراض الشخصية.

٢٠ ـ أن غالبية أفراد العيّنة لم يم يتحصلوا على مفقوداتهم بسبب عدم الاستطاعة التبليغ عنها أثناء الازدحام الشديد ولوجود مركز واحد للمفقودات.

٢١ ـ أن بعض الحجاج أشاروا بأن مركز المفقودات لم يقم بتدوين أسمائهم وعناوينهم للاتصال بهم عند حصول المفقودات.

٢٢ ـ أن بعض الحجاج واجهوا صعوبة في التبليغ عن المفقودات بسبب عامل اللغة وبسبب الازدحام الشديد.

٢٣ ـ ولقلة عدد الموظفين في مركز المفقودات لم يتمكن معظم الحجاج المتضررين من الحصول على خطابات تفيد بأنهم فقدوا وثائقهم، هذا مع العلم بأن المركز يقوم بهذه المهمة ولكن الازدحام الشديد وضيق مساحة المركز تحول دون تقديم خدمات لمعظم المتضررين.

٢٤ ـ وبالرغم من أن درجة تجاوب الموظفين المركز مرضية إلا أن قلة عدد الموظفين جعلت البعض يشير بأن التجاوب كان ضعيفاً.

٢٥ ـ لاتوجد برامج توعية ونصائح للمعتمرين لأخذ الحيطة من الوقوع في مشكلة المفقودات.

٢٦ ـ يقوم مركز المفقودات بوضع قائمة يومياً تتضمن نوعية المفقودات التي تصل إلى المركز وأسماء أصحابها وذلك لاطلاع المتضررين عليها، ولتسهيل عملية تسليم المفقودات لأصحابها.

٢٧ ـ يقوم الموظفون بمركز المفقودات بتعبئة استمارات التبليغ مع توضيح نوعية المفقودات وتسليمها للمتضررين للقيام باستخراج بدلاً عن فاقد. كما توجد نماذج للذين يفقدون جوازات سفرهم لتسليمها لإدارة جوازات العاصمة لتسهيل مهمة سفرهم.

٢٨ ـ بعض الأشخاص يتمتعون بخلق الأمانة وذلك من خلال قيامهم بتسليم مايجدونه من مفقودات لمركز المفقودات لتسليمها لأصحابها.

أهمية نتائج البحث:

١ - إن التعرف على أسباب حدوث المفقودات واقتراح الحلول المناسبة يساعد المسئولين في الأجهزة الأمنية ومراقبة المفقودات على أخذ الاحتياطات اللازمة للحد أو التخفيف من مشكلة المفقودات.

٢ - إن التعرف على أماكن حدوث المفقودات في المسجد الحرام والمشاعر يساعد المسئولين على تكثيف برامج التوعية والإرشاد وتكثيف الرقابة والمتابعة في تلك الأماكن لمساعدة المعتمرين والحجاج في عدم الوقوع في مشكلة المفقودات.

٣ - إن التعرف على مدى فعالية برامج التوعية وأداء الموظفين في مراكز المفقودات واقتراح الحلول المناسبة يساعد المسئولين في تطوير الأداء الوظيفي في مراكز المفقودات والجهاز الإداري للتوعية، وفي زيادة مراكز المفقودات حول المسجد الحرام.

٤ - إن التعرف على مستوى الوعي، والمستوى التعليمي والحالية النفسية والاجتماعية للمعتمرين والحجاج واقتراح الحلول المناسبة يسهم في التنسيق مع الدول المختلفة لتوعية الحجاج في بلادهم قبل القيام لأداء فريضة الحج.

طرق الاستفادة من النتائج:

من الممكن الاستفادة من نتائج البحث حسب الطرق الآتية:

١ - تكثيف عمليات لتوعية المعتمرين والحجاج في بلادهم وعند قدومهم إلى مكة والمشاعر المقدسة لتفادي الوقوع في مشكلة المفقودات.

٢ ـ توعية الحجاج بأهمية عدم حمل الأموال والأغراض الثمينة في الزحام وأثناء الطواف والسعي ورمي الجمرات لتفادي مشكلة المفقودات.

٣ ـ توعية الحجاج بأهمية عدم الافتراش لتفادي فقدان الأمتعة.

٤ ـ تكثيف عمليات الرقابة في أماكن الازدحام.

٥ ـ على المسئولين في الأجهزة الأمنية ومراقبة المفقودات القيام بجولات ميدانية في المسجد الحرام والمشاعر المقدسة لملاحظة الأغراض والأمتعة التي ليست في حوزة أصحابها ومن ثم القيام بحملها وإيداعها في مراكز المفقودات.

التوصيات

ووفقاً لنتائج البحث فإن الباحث يوصي بالآتي:

١ - افتتاح ثلاثة مراكز أخرى للمفقودات إضافة إلى المركز الحالي وعلى أن تكون عند باب السلام، وباب العمرة، وباب الفتح لتسهيل عملية الحصول على المفقودات التي تحدث بالقرب من هذه الأبواب، هذا بالإضافة إلى مركز المفقودات بباب الصفا.

٢ - ينبغي أن تكون مراكز المفقودات في أماكن بارزة وأن تكون مساحتها كبيرة، وأن يتم عرض المفقودات بطريقة تسهل مشاهدتها للجميع.

٣ - عرض الوثائق الرسمية والمفقودات في دواليب من طراز الزجاج الأمامي بطريقة يجعل من السهل على المتضررين التعرف على مفقوداتهم.

٤ - توفير موظفين بصورة كافية بحيث يتم التمكن من الاستماع والتجاوب مع كافة المتضررين وخاصة أثناء الازدحام الشديد بعد الخروج من المسجد الحرام وفي الأيام التي يكثر فيها الازدحام.

٥ - توفير موظفين يتحدثون باللغة الإنجليزية، والأردية، واللغات الأفريقية، والفرنسية لمساعدة المتضررين الذين لايتحدثون العربية.

٦ - تكثيف عمليات التحري حول الكعبة المشرفة أثناء الطواف وفي الصفا والمروة وعند مداخل المسجد الحرام، وفي دورات المياه للقبض على النشالين الذين يقومون بنشل النقود والحقائب، وبالإمكان

توظيف أعداد كبيرة بصورة مؤقتة خلال المواسم للمساهمة في الحد من ظاهرة السرقة في المسجد الحرام وذلك من منطلق أن من ضمن أسباب مشكلة المفقودات وجود ظاهرة السرقة والنشل في المسجد الحرام.

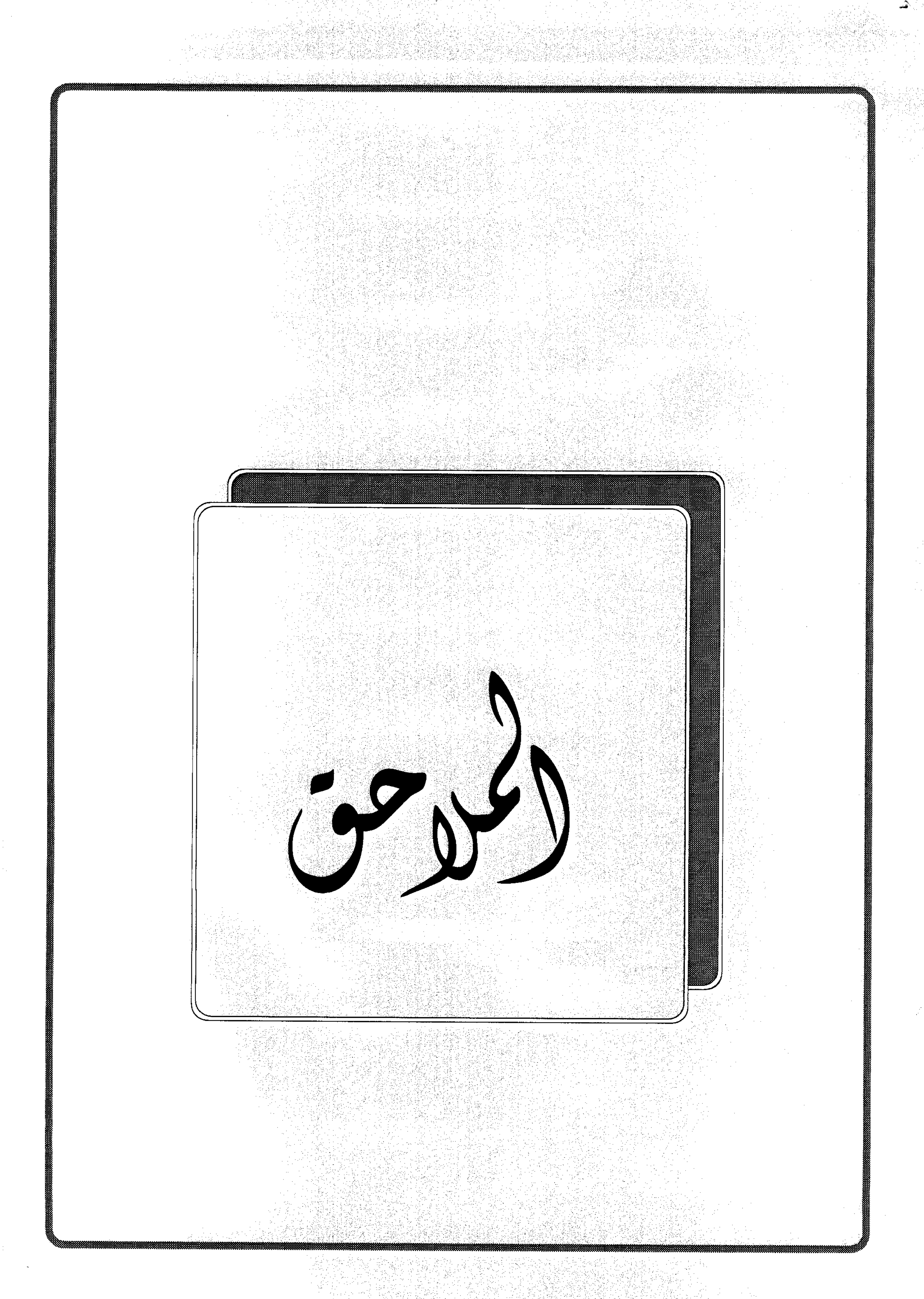
٧ - القيام بتكثيف الجهود لتوعية الحجاج بمخاطر المشكلات الإنسانية وحثهم على الأخذ الحيطة بعدم حمل نقودهم ووثائقهم الرسمية أثناء الطواف وعند التواجد في المسجد الحرام.

٨ - تسهيل عملية مساعدة المتضررين وذلك بتزويدهم بخطابات تسهيل مهمة الحصول على بدل فاقد، أو الحصول على تصاريح للمرور أو الإقامة أثناء موسم الحج.

٩ - الحد من ظاهرة الافتراش والسكن في الساحات المحيطة بالمسجد الحرام لأنها تؤدي إلى مشكلة فقد الأموال والأمتعة.

١٠ - حث الدول الإسلامية بأهمية توعية المعتمرين والحجاج بعدم حمل أموالهم ووثائقهم الرسمية أثناء الطواف وأثناء وجودهم في المسجد الحرام.

١١ - حث مؤسسات الطوافة على أهمية وضع أموال الحجاج ووثائقهم الرسمية وبطاقاتهم الشخصية في صناديق الأمانات بالمؤسسة، والتأكيد على الحجاج بعدم حمل هذه الأغراض عند تواجدهم في المسجد الحرام.


الملاحق

المراجع

١ - كسناوي، محمود محمد، « ظاهرة السرقة أثناء فترة الحج »، مكة المكرمة، مركز أبحاث الحج، جامعة أم القرى، ١٤١٠هـ.

٢ - كسناوي محمود محمد، « دراسة مسحية حول ظاهرة التسول »، مكة المكرمة، مركز أبحاث الحج، جامعة أم القرى، ١٤٠٨هـ.

٣ - كسناوي محمود محمد، الحارثي، زايد بن عجير، « الافتراش في الحج »، مكة المكرمة، مركز أبحاث الحج، جامعة أم القرى، ١٤١٢هـ.

٤ - الحارثي، زايد بن عجير، « نفسية الحشود في الأماكن المقدسة وكيفية التعامل معها إعلامياً »، (بحث تم تقديمه في ندوة الإعلام في الحج)، مركز أبحاث الحج، جامعة أم القرى، ١٤١٦هـ.

٥ - عبدالله، أحمد عبدالله، « الأساليب المثلى لتوعية الحاج في بلده، تجربة ماليزيا وأندونيسيا »، بحث تم تقديمه في ندوة الإعلام في الحج، مكة المكرمة، مركز أبحاث الحج، جامعة أم القرى، ١٤١٦هـ.

٦ - الجهني، مانع بن حمّاد، «الأساليب المثلى لتوعية الحاج في بلده»، بحث تم تقديمه في ندوة الإعلام في الحج، مركز أبحاث الحج، جامعة أم القرى، ١٤١٦هـ.

٧ - مركز أبحاث الحج بجامعة أم القرى، « دور الإعلام في تيسير حركة الحجاج بالمشاعر »، مكة المكرمة، ١٤١٦هـ.



٨ ـ زيان، محمد عمر، « البحث العلمي ومناهجه وتقنياته »، القاهرة، دار الكتب، ١٩٧٤م.

٩ ـ الجوهري، إسماعيل بن حمّاد، « الصحاح »، تحقيق أحمد عبدالغفور عطار، الجزء الثاني، دار العلم للملايين، بيروت، ١٣٧٦هـ.

١٠ ـ ابن منظور، أبي الفضل جمال الدين، « لسان العرب »، الجزء الثالث، دار صادر بيروت، د.ت.

١١ ـ الفيروز أبادي، محي الدين يعقوب، « قاموس المحيط »، المجلد الأول، دار الفكر، بيروت، ١٤٠٣هـ.

١٢ ـ الزبيدي، « محب الدين أبي فيض، « تاج العروس من جواهر القاموس »، الجزء الخامس، دار الفكر للطباعة، بيروت، د.ت.

١٣ ـ الفراهيدي، عبدالرحمن الخليلي، « كتاب العين »، تحقيق مهدي المخزون وإبراهيم السامرائي، الجزء الخامس، ١٩٨٢م.